



**ÉVALUATION D'IMPLANTATION DU PROJET
BONNE BOÎTE BONNE BOUFFE (BBBB)
DANS LANAUDIÈRE**

***Rapport 2* portant sur la continuité
du projet et le maintien de la
participation des acteurs dans la
seconde année d'implantation**

Céline Poissant

Avec la collaboration de
Geneviève Marquis

Service de surveillance, recherche et évaluation
Direction de santé publique
Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière

Octobre 2013

Conception de l'étude, analyse et rédaction :

Céline Poissant

Réalisation des entrevues téléphoniques et traitement des données :

Geneviève Marquis

Comité d'accompagnement de l'évaluation d'implantation (An 2) :

Annie Bélanger, Mylène Du Bois, Céline Hudon, Geneviève Marquis, Diane Nadeau, Céline Poissant, Martin Raby et Sabine Roblain

Conception graphique et mise en page :

Sylvie Harvey, Maryse Richard et Sylvie Prud'homme

Sous la coordination de :

Élizabeth Cadieux

Comité de lecture :

Élizabeth Cadieux, Mario Paquet et Caroline Richard

La version PDF de ce document est disponible sur le site Web de l'Agence au :

www.agencelanaudiere.qc.ca sous l'onglet *Nos publications*.

À la condition d'en mentionner la source, sa reproduction à des fins non commerciales est autorisée. Toute information extraite de ce document devra indiquer la source suivante :

POISSANT, Céline, et Geneviève MARQUIS (coll.). *Évaluation d'implantation du projet Bonne Boîte Bonne Bouffe (BBBB) dans Lanaudière, Rapport 2 portant sur la continuité du projet et le maintien de la participation des acteurs dans la seconde année d'implantation*, Joliette, Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière, Direction de santé publique, Service de surveillance, recherche et évaluation, septembre 2013, 204 pages.

© Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière, 2013

Dépôt légal

Quatrième trimestre 2013

ISBN : 978-2-89669-178-4 (version imprimée)

978-2-89669-179-1 (version PDF)

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

REMERCIEMENTS

La contribution de plusieurs organisations, groupes et personnes a été nécessaire à la réalisation du deuxième et dernier volet de l'évaluation d'implantation du projet Bonne Boîte Bonne Bouffe dans Lanaudière, sur lequel porte le présent document. Encore une fois, l'apport spécifique de chacun mérite d'être souligné et des remerciements sincères sont adressés à tous.

En premier lieu, l'équipe d'évaluation tient à remercier à nouveau les membres du comité d'accompagnement de l'évaluation qui ont assuré le suivi de la démarche au fur et à mesure de sa progression, dans ce second volet aussi bien que dans le précédent. Il s'agit de : Annie Bélanger, de Moisson Laurentides; Martin Raby, du projet Bonne Boîte Bonne Bouffe Lanaudière-Laurentides; de Sabine Roblain, de la Table des partenaires du développement social de Lanaudière (TPDSL); de Mylène Du Bois, du Conseil régional de développement social des Laurentides (CRDSL); et enfin de Diane Nadeau et Céline Hudon, du Réseau des organismes en sécurité alimentaire de la Matawinie (ROSAM).

Ensuite, il importe de mentionner la généreuse participation à la collecte des données de nombreuses organisations partenaires et personnes. Celles-ci ont accepté de répondre une nouvelle fois à des questions d'évaluation par le moyen d'un questionnaire téléphonique ou postal, fournissant ainsi les informations pertinentes à cette deuxième partie de l'étude. Au total, ce sont dix organisations et une soixantaine de personnes qui se sont prêtées de bonne grâce à cet exercice.

Enfin, plusieurs collègues du Service de surveillance, recherche et évaluation de la DSP de Lanaudière ont apporté des contributions très appréciées. D'abord, l'accompagnement constant de Geneviève Marquis, technicienne en recherche psychosociale associée à l'équipe d'évaluation, s'est avéré toujours aussi indispensable. Elle a pris part, notamment, à la conception des outils de collecte, à la collecte elle-même (administration des questionnaires téléphonique), ainsi qu'au traitement et à l'analyse des données. Puis, d'autres collègues du service ont formé le comité de lecture ayant permis de peaufiner le document, notamment en ce qui concerne la présentation de certains éléments de contenu. Ce sont : Élisabeth Cadieux, Mario Paquet et Caroline Richard. Également, l'excellent travail de conception graphique et de mise en page réalisé par Sylvie Harvey a donné à ce document sa touche finale.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	9
1. BREF RAPPEL DU CADRE GÉNÉRAL DE L'ÉTUDE	11
1.1 Le contexte	11
1.2 Objectifs de l'évaluation.....	12
1.3 Type d'évaluation	13
1.3.1 Évaluation d'implantation	14
1.3.2 Dimension formative	14
1.3.3 Dimension participative et négociée	14
1.4 Stratégie d'évaluation.....	15
1.4.1 Population à l'étude	15
1.4.2 Dimensions de la participation explorées	15
1.4.3 Méthodologie	18
1.4.3.1 Pour la première partie de l'étude.....	18
1.4.3.2 Pour la deuxième partie de l'étude.....	19
1.4.3.2.1 <i>Traitement et analyse des données</i>	26
1.4.3.2.2 <i>Limites de l'étude</i>	26
2. ANALYSE GLOBALE	27
2.1 La continuité et l'évolution globales du projet : constats généraux.....	27
2.1.1 D'après le comité d'accompagnement de l'évaluation	28
2.1.2 D'après les trois groupes d'acteurs visés par l'évaluation.....	30
2.2 Le maintien de la participation des organisations.....	34
2.2.1 Constats généraux.....	34
2.2.2 Facteurs facilitateurs	37
2.2.2.1 Facteurs liés aux activités proposées	37
2.2.2.2 Facteurs liés à l'environnement ou au contexte de l'implantation	37
2.2.2.3 Facteurs liés aux acteurs engagés dans cette implantation.....	37
2.2.3 Facteurs limitants.....	37
2.2.3.1 Facteurs liés aux activités proposées	37
2.2.3.2 Facteurs liés à l'environnement ou au contexte de l'implantation	38



2.2.3.3	Facteurs liés aux acteurs engagés dans cette implantation	38
2.3	Le maintien de la participation des bénévoles et employés	38
2.3.1	Constats généraux.....	38
2.3.2	Facteurs facilitateurs	40
2.3.2.1	Facteurs liés aux activités proposées	40
2.3.2.2	Facteurs liés à l'environnement ou au contexte de l'implantation	40
2.3.2.3	Facteurs liés aux acteurs engagés dans cette implantation	40
2.3.3	Facteurs limitants.....	40
2.3.3.1	Facteurs liés aux activités proposées	41
2.3.3.2	Facteurs liés à l'environnement ou au contexte de l'implantation	41
2.3.3.3	Facteurs liés aux acteurs engagés dans cette implantation	41
2.4	Le maintien de la participation des clients	41
2.4.1	Constats généraux.....	41
2.4.2	Facteurs facilitateurs	43
2.4.2.1	Facteurs liés aux activités proposées	44
2.4.2.2	Facteurs liés à l'environnement ou au contexte de l'implantation	44
2.4.2.3	Facteurs liés aux acteurs engagés dans cette implantation	45
2.4.3	Facteurs limitants.....	45
2.4.3.1	Facteurs liés aux activités proposées	45
2.4.3.2	Facteurs liés à l'environnement ou au contexte de l'implantation	45
2.4.3.3	Facteurs liés aux acteurs engagés dans cette implantation	46
2.5	CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS.....	47
3.	RÉSULTATS DÉTAILLÉS	53
3.1	La planification, l'organisation et la gestion du projet	53
3.1.1	Les tâches et les rôles relatifs à l'ensemble du projet.....	53
3.1.2	Les tâches et les rôles accomplis au niveau des points de chute	55
3.1.3	Les clients : connaissance, perceptions, caractéristiques	57
3.2	Le recrutement des participants et leurs motivations à participer	58
3.2.1	La collaboration consentie par les organisations partenaires	58
3.2.2	Le recrutement et la motivation à participer des bénévoles et employés	59
3.2.3	Le recrutement et la motivation à participer des clients	61



3.3	La connaissance du projet et la transmission d'informations sur le projet.....	64
3.4	Les clients : connaissance, perceptions, caractéristiques	65
3.5	Le déroulement des activités.....	69
3.5.1	La préparation des boîtes avant leur arrivée dans les points de chute	69
3.5.2	La distribution des boîtes dans les points de chute	70
3.5.3	Les activités de sensibilisation et d'éducation dans les points de chute	71
3.6	La participation à BBBB Lanaudière : facteurs facilitants et limitants	73
3.6.1	La participation des partenaires.....	73
3.6.2	La participation des bénévoles et employés	74
3.6.3	La participation des clients	75
3.7	L'adéquation des services.....	78
3.8	L'adéquation des produits.....	80
	RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	81
	LISTE DES TABLEAUX EN ANNEXE.....	91



LISTE DES TABLEAUX ET DES ANNEXES

Tableau 1	Le déroulement de la collecte des données	20
Tableau 2	Éléments de contenu abordés selon les groupes d'acteurs	21
Tableau 3	Raisons de la non-réponse chez les bénévoles et employés et chez les clients	24
Tableau 4	Nombre de répondants au questionnaire visant les organisations partenaires	25
Annexe 1	Modèle logique du projet Bonne Boîte Bonne Bouffe Lanaudière-Laurentides	83
Annexe 2	Schéma du projet Bonne Boîte Bonne Bouffe Lanaudière lors de la seconde année de son implantation	87
Annexe 3	Tableaux des résultats aux questionnaires	97
Annexe 4	Deuxième questionnaire destiné aux organisations partenaires du projet Bonne Boîte Bonne Bouffe (BBBB) Lanaudière-Laurentides	159
Annexe 5	Formulaire de consentement éclairé à compléter par téléphone avec les bénévoles et employés du projet BBBB Lanaudière	171
Annexe 6	Formulaire de consentement à faire signer par les nouveaux bénévoles et employés	175
Annexe 7	Deuxième questionnaire destiné aux bénévoles et employés du projet BBBB Lanaudière	179
Annexe 8	Formulaire de consentement à compléter par téléphone avec les clients du projet BBBB Lanaudière	191
Annexe 9	Deuxième questionnaire destiné aux clients du projet BBBB Lanaudière	195

INTRODUCTION

Le projet Bonne Boîte Bonne Bouffe (BBBB) Lanaudière-Laurentides a démarré ses activités principales de distribution alimentaire en avril 2011, à la suite d'un processus d'élaboration amorcé en 2009 et impliquant de nombreuses organisations partenaires des deux régions visées. La mise en œuvre du projet a pu être réalisée, notamment, grâce à un financement obtenu de la part de Québec en forme. Une des conditions de ce financement était que l'organisme fiduciaire, la Table des partenaires du développement social de Lanaudière (TPDSL), s'engage à évaluer ce projet et à transmettre les résultats de l'étude au bailleur de fonds.

Afin de se conformer à cette exigence, la TPDSL a fait appel à un de ses alliés traditionnels, la Direction de santé publique (DSP) de l'Agence de la santé et des services sociaux (ASSS) de Lanaudière. Des discussions entre les deux organisations et les principaux partenaires du projet ont conduit à l'adoption, en mai 2011, d'une proposition d'évaluation (Poissant, 2011) lors de la première rencontre du Comité d'accompagnement de l'évaluation d'implantation du projet BBBB dans Lanaudière. Bien que le projet ait été déployé sur deux régions, l'évaluation porte exclusivement sur la portion implantée sur le territoire lanauois.

La proposition d'évaluation comportait six phases de collecte de données réparties sur deux ans. Le présent rapport présente le processus et les résultats obtenus lors de la deuxième année. On peut dire que cette seconde et dernière partie de l'évaluation d'implantation du projet BBBB dans Lanaudière a été réalisée conformément à la proposition d'évaluation, bien que les deux dernières phases prévues aient été omises. Les raisons de cette modification à la stratégie d'évaluation sont expliquées dans la section consacrée à cet aspect du projet. On peut noter, par ailleurs, que l'échéancier initialement prévu a été dans l'ensemble respecté.

Suivant le modèle du Rapport 1, le document compte trois principales parties. En premier lieu, le cadre général de l'étude, présenté en détail dans le premier rapport d'évaluation (Poissant et Marquis, 2013a), est rappelé. On y résume le contexte dans lequel le projet BBBB et l'évaluation de son implantation ont été développés, les objectifs de l'étude, la stratégie d'évaluation, ainsi que les limites de l'étude.

La seconde partie du rapport est consacrée à l'analyse globale des résultats. Ceux-ci y sont synthétisés, puis présentés en fonction des objectifs de l'étude. Cette partie est immédiatement suivie par la conclusion, laquelle est assortie de nouvelles recommandations visant à faciliter l'opérationnalisation des résultats en vue de contribuer à la pérennisation du projet. Enfin, la troisième et dernière partie du document expose les résultats détaillés, principalement quantitatifs, obtenus à la suite de l'analyse des trois questionnaires sur lesquels est basée cette deuxième tranche de l'évaluation.

On peut noter qu'un troisième et dernier document sera produit au terme de l'étude. Il s'agira d'un rapport-synthèse résumant l'ensemble des deux années de l'étude ainsi que les résultats obtenus.

1. BREF RAPPEL DU CADRE GÉNÉRAL DE L'ÉTUDE

Cette première partie du rapport a pour but de rappeler le cadre général de l'étude, qui avait été présenté de façon détaillée dans le Rapport 1 (Poissant et Marquis, 2012). Il s'agit de resituer le deuxième volet de l'étude par rapport à l'ensemble de la démarche d'évaluation, déjà réalisée en grande partie au terme de la première année d'implantation du projet BBBB.

On trouvera donc, dans les prochaines pages, un résumé du contexte dans lequel sont nés le projet Bonne Boîte Bonne Bouffe Lanauidière-Laurentides puis l'évaluation de son implantation, les objectifs de l'étude, le type d'évaluation privilégiée, ainsi que la stratégie retenue afin de réaliser l'étude (population à l'étude, méthodologie, traitement et analyse des données et limites de l'étude).

1.1 Le contexte

Le projet Bonne Boîte Bonne Bouffe Lanauidière-Laurentides reprend une formule mise en œuvre à Montréal depuis 2003, laquelle s'inspirait largement des Good Food Box développées précédemment à Toronto. De façon générale, ce modèle se caractérisait surtout par les objectifs de : rendre les fruits et légumes de bonne qualité abordables et faciles à obtenir, appuyer les fermes locales à petite échelle, intéresser les gens aux questions de sécurité alimentaire et encourager des habitudes de consommation saines. Des préoccupations écologiques étaient également prises en compte.

Le projet conjoint de Lanauidière et des Laurentides comportait quelques particularités principales présageant d'une certaine complexité : une collaboration établie entre deux régions voisines partageant des caractéristiques communes (dont la combinaison de territoires urbains et ruraux), une source de financement relativement nouvelle (Québec en forme), un promoteur officiel du projet et fiduciaire de la subvention lanauidois (la TPDSL), un rôle stratégique joué par l'organisme Moisson Laurentides qui mettait à la disposition de l'ensemble du projet ses installations physiques (surtout un entrepôt) et ses équipements (notamment un camion).

De plus, pour réaliser l'implantation du projet sur deux régions, ses initiateurs ont dû s'appuyer sur la participation de différentes ressources humaines (pour la coordination de l'ensemble du projet, le développement propre à chacun des deux territoires, le transport et le travail d'entrepôt) et de nombreuses organisations partenaires (notamment pour jouer le rôle de points de chute et fournir des bénévoles et employés). Le projet prévoyait aussi le recrutement de producteurs maraîchers locaux qui devaient devenir des fournisseurs majeurs de fruits et légumes.

Le projet BBBB Lanauidière-Laurentides visait au départ l'objectif général de « *favoriser l'acquisition d'une saine alimentation et de saines habitudes alimentaires des familles lanauidoises et laurentiennes* » (TPDSL, 2010a). Pour y parvenir, deux objectifs spécifiques faisaient office de moyens :

1. L'instauration d'un environnement physique (proximité-disponibilité) et économique (abordable) en augmentant l'accès aux fruits et légumes frais.
2. Le développement des connaissances, habiletés et compétences culinaires et nutritionnelles.



Par ailleurs, dans sa proposition d'évaluation adoptée en mai 2011 par le comité d'accompagnement, le Service de surveillance, recherche et évaluation de la DSP de Lanaudière s'est appuyé sur quelques balises et notamment sur les orientations en évaluation prescrites par son propre cadre de référence en la matière (Service de surveillance, recherche et évaluation, 2011¹). Ces orientations ont été privilégiées par rapport à celles définies par Québec en forme, principal bailleur de fonds du projet. La proposition d'évaluation, également, avait été rédigée en tenant compte de certaines contraintes, dont l'impossibilité pour une DSP régionale de réaliser seule une évaluation exhaustive portant sur deux régions administratives (Lanaudière et les Laurentides) et la difficulté d'arrimer les cultures évaluatives et les pratiques en ce domaine différentes des deux organisations régionales.

Finalement, l'évaluation proposée et réalisée constituait un certain compromis susceptible de satisfaire les attentes des principaux acteurs concernés : promoteur du projet, principal bailleur de fonds et organismes partenaires des deux régions. En outre, quelques partenaires des Laurentides (la DSP, le Conseil régional de développement social des Laurentides (CRDSL) et Moisson Laurentides particulièrement) ont pris une part active au comité d'accompagnement de l'évaluation. Leur contribution y a été fort pertinente, sinon indispensable. D'ailleurs, le comité d'accompagnement a jugé que, même s'ils n'étaient pas directement visés par l'étude, les autres partenaires de cette région pourraient tout de même trouver dans ses résultats des éléments éclairants pour la poursuite du projet BBBB sur leur territoire.

1.2 Objectifs de l'évaluation

L'évaluation d'implantation du projet BBBB dans Lanaudière visait un objectif général et trois objectifs spécifiques. L'objectif général, de nature transversale, consiste à :

Évaluer la participation des différents groupes invités à prendre part aux activités du projet BBBB Lanaudière-Laurentides, soit les partenaires et surtout ceux des milieux visés pour la tenue des activités (organisations tels écoles, municipalités, organismes d'aide alimentaire), les bénévoles et les employés de ces milieux, les clientèles cibles des activités qui seront mises en œuvre, principalement des familles et enfants défavorisés et, enfin, les producteurs maraîchers visés en tant que fournisseurs de fruits et légumes locaux.

Pour ce faire, les trois objectifs spécifiques suivants étaient poursuivis :

1. Identifier les éléments favorisant et limitant **la participation initiale et le maintien de la participation** des groupes concernés par les activités entourant **la distribution de boîtes** de fruits et légumes frais (partenaires et milieux, bénévoles et employés, clientèles cibles et producteurs maraîchers).

¹ On peut noter qu'il s'agit d'un nouveau cadre de référence portant sur l'évaluation à la DSP de Lanaudière, qui était en rédaction lors du dépôt de la proposition d'évaluation. Auparavant, un autre document basé sur des orientations similaires balisait les pratiques évaluatives ayant cours pour l'ensemble de l'Agence de la santé et des services sociaux (ASSS) de Lanaudière (Leclerc, Lemire et Poissant, 2000). La proposition d'évaluation y faisait donc référence.

2. Identifier les éléments favorisant et limitant **la participation initiale et le maintien de la participation** des groupes concernés par **les activités de sensibilisation** à la saine alimentation (partenaires et milieux, bénévoles et employés, clientèles cibles).
3. Pour les deux types d'activités, distinguer principalement, parmi les facteurs favorisant et limitant la participation, ceux qui sont liés aux activités proposées, à l'environnement et au contexte de l'implantation, ainsi qu'aux acteurs responsables de cette implantation (organisations partenaires, bénévoles et employés, producteurs maraîchers).

Puisque le présent rapport d'étape concerne seulement la seconde année d'implantation du projet BBBB dans Lanauidière, l'entièreté de ces objectifs n'a pas été abordée. On doit ainsi noter que :

- Seuls **trois des quatre groupes** identifiés à l'objectif général et aux objectifs 1 et 2 ont été interrogés : les organisations partenaires, les bénévoles et employés, ainsi que les clientèles cibles. De plus, même si la proposition d'évaluation prévoyait de rencontrer les producteurs maraîchers lors de la deuxième année d'implantation du projet, ils n'ont pas pris part à l'étude étant donné que le début de leur implication dans le projet a été reporté.
- Après de chacun des trois groupes retenus, la collecte des données de la deuxième année d'implantation concernait exclusivement **le maintien de la participation** au projet. La participation initiale avait été évaluée lors de la première année d'implantation.
- Enfin, l'évaluation du maintien de cette participation au projet des trois groupes visait encore **les deux volets** du projet BBBB, soit les activités de distribution de boîtes de fruits et légumes, ainsi que les activités d'éducation et de sensibilisation.

On peut rappeler également que l'objet transversal de la participation devait permettre d'aborder « par la bande », par le biais des facteurs facilitants et limitants, différents aspects de l'implantation du projet. Par exemple, on supposait que des informations pourraient être obtenues sur la pertinence des activités proposées en regard des besoins propres aux milieux, sur la qualité de ces activités, sur les modalités de leur promotion et de leur mise en œuvre, ainsi que sur leur coordination locale, régionale et interrégionale. On espérait collecter aussi des informations à propos des conditions de contexte (social, politique, économique) et d'environnement (dynamiques municipales et communautaires, installations matérielles, ressources disponibles, etc.) prévalant lors de l'implantation dans chacun des milieux. De même, on s'attendait à ce que les données recueillies puissent renseigner sur l'engagement respectif des différents acteurs responsables de l'implantation du projet, leurs compétences, leurs interrelations, etc.

1.3 Type d'évaluation

La démarche d'évaluation élaborée en vue d'atteindre les objectifs fixés présentait trois caractéristiques principales. D'abord, il s'agissait d'une évaluation d'implantation. De plus, cette évaluation devait être à la fois formative ainsi que participative et négociée. La façon dont on concevait l'intégration de ces trois dimensions est résumée dans les prochains paragraphes.

1.3.1 Évaluation d'implantation

Contrairement à une évaluation axée sur les résultats, une évaluation d'implantation, aussi appelée évaluation de processus, s'intéresse justement au processus qui conduit (ou non) aux résultats attendus. Elle permet de mettre en évidence les conditions qui facilitent la mise en œuvre d'un projet ou y font obstacle, donc qui concourent ou non à l'atteinte de ces résultats visés. En outre, cette forme d'évaluation se distingue par un « *volet explicatif important* », associé à un objectif de « *comprendre le déroulement d'une intervention* » (Champagn et coll., 2010, p. 230). L'explication en cause peut être soit « synchronique » (quand elle porte sur l'intervention à un moment donné), soit plutôt « dynamique » (quand elle s'intéresse à l'évolution de l'intervention).

L'évaluation d'implantation s'intéresse notamment aux dimensions subjectives toujours présentes dans la mise en œuvre des programmes et trop souvent escamotées lors de leur évaluation, vu la prévalence d'un certain paradigme privilégiant leur objectivité et leur rentabilité.

1.3.2 Dimension formative

La dimension formative de l'évaluation entreprise découle notamment du choix de réaliser une évaluation d'implantation, même si une telle étude pourrait aussi revêtir un aspect sommatif.

De façon générale, une évaluation formative permet une rétroaction continue avec les acteurs concernés, au fur et à mesure de la progression de l'étude et de l'implantation du programme concerné. Ainsi, il peut être possible pour les acteurs concernés d'ajuster leurs pratiques à l'égard de certains des aspects abordés dans le cadre de l'évaluation, sans devoir attendre nécessairement le dépôt du rapport final.

1.3.3 Dimension participative et négociée

La dimension participative et négociée de l'évaluation se combine particulièrement bien à la formule de l'évaluation d'implantation à visée formative décrite dans les précédents paragraphes. En outre, l'approche participative et négociée a l'avantage de faciliter l'appropriation d'une évaluation et de ses résultats par les différents acteurs concernés, d'autant plus quand le point de vue subjectif de ces derniers est pris en compte au fur et à mesure de la progression de la démarche.

Dans la plupart des projets d'évaluation confiés au Service de surveillance, recherche et évaluation de la DSP de Lanaudière, l'approche participative et négociée est privilégiée depuis plus d'une dizaine d'années (Service de surveillance, recherche et évaluation, 2011; Leclerc, Lemire et Poissant, 2000). Selon les façons de faire habituelles du service, cette approche consiste principalement à mettre sur pied un comité de suivi composé de personnes représentant les principaux groupes d'acteurs concernés par les objets d'évaluation.

Dans le cas présent, le service, l'organisme promoteur, soit la TPDSL, ainsi que les principaux partenaires du projet avaient convenu de distinguer ce comité du *comité d'évaluation et de suivi* prévu dans les démarches financées par Québec en forme. Ce comité parallèle a été nommé « *comité d'accompagnement de l'évaluation d'implantation du projet BBBB dans Lanaudière* ».

Ce comité s'est vu confier le mandat de préciser, de valider et de bonifier la proposition d'évaluation initiale (objectifs, stratégie, méthodologie). De même, il avait pour tâche de suivre chacune des étapes de la démarche d'évaluation d'implantation du projet BBBB dans Lanaudière (les différentes phases de la collecte, du traitement et de l'analyse des données) et de formuler des avis sur des aspects particuliers le cas échéant. Son rôle consistait également à valider le ou les rapport(s) d'évaluation produit(s) et à déterminer les modalités de la diffusion des résultats. Autrement dit, conformément à l'approche participative privilégiée par la DSP de Lanaudière et spécifiquement retenue dans l'entente concernant la présente étude, le comité d'accompagnement de l'évaluation conservait toute liberté de décider de la diffusion la plus appropriée des résultats, en collaboration avec la TPDSL et la DSP de Lanaudière.

1.4 Stratégie d'évaluation

La stratégie d'évaluation décrit les aspects opérationnels de la réalisation de l'étude. Elle comporte la définition de la population à l'étude, ainsi que l'exposé de la méthodologie employée et des modalités de l'analyse des données collectées. Les limites de l'étude y sont également associées. Aux fins du présent rapport, les éléments concernant le premier volet de l'évaluation, portant sur la première année d'implantation du projet BBBB dans Lanaudière, sont simplement résumés. Puis, les éléments se rapportant au second volet sont présentés plus en détail.

1.4.1 Population à l'étude

La démarche évaluative relative à chacune des deux premières années d'implantation du projet BBBB dans Lanaudière visait à obtenir des informations en vue de documenter les objets d'évaluation auprès de trois des quatre groupes d'acteurs concernés. Ceux-ci étaient : 1) les différents partenaires (surtout lanauois) engagés dans la mise en œuvre de ce projet et principalement les milieux ciblés pour établir les points de chute des boîtes de fruits et légumes; 2) les bénévoles et employés attachés à ces différents milieux; 3) les clientèles visées.

Un quatrième groupe d'acteurs devait aussi prendre part à l'évaluation dans le cadre de son deuxième volet. Il s'agissait des producteurs maraîchers locaux. Toutefois, le début de leur participation à BBBB Lanaudière-Laurentides ayant été reporté, il ne s'avérait plus pertinent de les inclure dans la démarche.

1.4.2 Dimensions de la participation explorées

Lors de l'An 2 de l'évaluation, la participation des trois groupes d'acteurs au projet BBBB Lanaudière a été abordée en tenant compte des mêmes dimensions de la participation que lors de l'An 1. Celles-ci correspondent surtout à des segments de l'expérience de cette participation vécue par ces groupes spécifiques. Toutefois, l'accent a été mis, au cours de la deuxième année, sur **le maintien** de la participation en fonction de ces mêmes dimensions.



ÉVALUATION D'IMPLANTATION DU PROJET BONNE BOÎTE BONNE BOUFFE (BBBB) DANS LANAUDIÈRE

On peut noter que les trois groupes visés, selon les dimensions considérées, pouvaient occuper une position d'acteurs principaux ou secondaires (au cœur de l'action) ou plutôt une position plus passive (récepteurs, témoins, observateurs).

L'approche adoptée dans la démarche d'évaluation tenait pour acquis que ces différentes positions d'acteurs ou ces différents points de vue pouvaient constituer de l'information pertinente. La prise en compte de chacune de ces positions et leur analyse globale devaient permettre de documenter la participation initiale au projet BBBB Lanaudière. Elle devait aussi contribuer, au terme de la démarche, à une meilleure compréhension des principaux éléments ayant pu faciliter ou faire obstacle à cette participation.

Il est important d'ajouter que, en lien avec l'optique d'une étude essentiellement qualitative dans son esprit (au-delà du recours, notamment, à la méthode « quantifiée » du questionnaire), on peut considérer que celle-ci est basée sur un raisonnement plutôt inductif. Cela signifie qu'elle « *repose sur l'absence d'idées préconçues* » et que si des hypothèses étaient formulées, celles-ci seraient « *générées d'après les données de l'observation elle-même et de l'analyse* » qui en est faite (Mayer et Ouellet, 1991, p. 1). Dans la présente évaluation, cette perspective s'est traduite par une ouverture à la possibilité de mettre à jour, en cours d'analyse, de nouvelles dimensions de la participation des acteurs au projet BBBB Lanaudière. Ainsi, les dimensions initiales définies dans cette section – et identifiées avec l'aide indispensable des membres du comité d'accompagnement de l'évaluation – ont servi à l'élaboration des premiers outils de collecte, soit les trois questionnaires de la phase 2 (voir Rapport 1; Poissant et Marquis, 2013). Toutefois, l'analyse des résultats de cette deuxième phase avait conduit à identifier et à intégrer, dès la phase suivante (celle des groupes de discussion auprès des trois groupes d'acteurs), de nouvelles dimensions ou sous-dimensions permettant d'affiner l'analyse ultérieure.

Dans l'ensemble, la démarche suivie au cours de l'An 2 de l'évaluation a été similaire. Ainsi, les nouveaux outils de collecte (trois nouveaux questionnaires) ont été construits surtout en fonction des cinq dimensions de la participation initialement identifiées, auxquelles ont été greffés, au besoin, des éléments complémentaires dont la pertinence a été mise en évidence au cours des phases précédentes de l'évaluation.

- **La planification, l'organisation et la gestion du projet** sont des fonctions associées principalement au groupe des organisations partenaires du projet BBBB Lanaudière-Laurentides. À cet égard, bien que l'évaluation se concentre sur l'implantation de BBBB dans Lanaudière, il a fallu tenir compte de la contribution de l'ensemble des partenaires ayant pris part à l'élaboration et à la mise en œuvre de ce projet couvrant les deux régions. Certains aspects de cette fonction relevaient plutôt de l'organisme promoteur du projet (la TPDSL), d'employés de BBBB (chargé de projet régional et agente de développement) ou des organismes jouant le rôle de points de chute pour la distribution des boîtes de fruits et légumes. De plus, il a fallu tenir compte de l'existence de deux niveaux principaux d'ancrage de cette dimension : le niveau régional (en fait, les deux régions étaient généralement considérées ensemble) et le niveau local (celui de l'implantation des points de chute). Enfin, il a été nécessaire d'intégrer une perspective diachronique lors de l'An 1 de l'étude, puisque cette dimension a pris forme différemment au moment de l'élaboration et au moment de la mise en œuvre du projet.

Les principaux éléments de cette dimension qui ont été distingués sont : la concertation entre les partenaires; l'élaboration, la coordination et la promotion du projet; le partage d'une vision commune, la circulation de l'information, la prise en charge du leadership et le partage des rôles entre les partenaires; la coordination entre le chargé de projet et les organismes points de chute, de même que la supervision du projet par cet employé clé; ainsi que la communication et les relations entre les différents acteurs.

- **Le recrutement des participants et leurs motivations à participer** référait initialement à un temps « préprojet » et « préparticipation » à ce projet. Cette dimension englobait les raisons ayant conduit, au départ, les différents groupes d'acteurs à prendre part au projet BBBB, ainsi que certaines modalités de recrutement (notamment l'identification des acteurs y ayant contribué). Toutefois, lors de l'An 2 de l'évaluation, l'analyse porte davantage sur les raisons ayant amené une partie des acteurs de ces mêmes groupes à maintenir leur participation au projet BBBB Lanauidière. Les raisons en ayant amené d'autres à cesser leur participation sont également explorées.
- **Le déroulement des activités réalisées** fait état de ce qui se passe au cœur du projet BBBB Lanauidière, dans la mise en œuvre concrète de ses deux volets, soit la préparation et la distribution des boîtes de fruits et légumes, ainsi que les activités de sensibilisation et d'éducation à la saine alimentation. Cette dimension a été abordée par le biais d'opérations et d'activités spécifiques.

Les activités de préparation des boîtes de fruits et légumes se déroulent en amont des points de chute. Elles comprennent, notamment, la préparation des commandes en vrac à l'entrepôt de Montréal, la réception des fruits et légumes et la préparation des boîtes à l'entrepôt des Laurentides, ainsi que le transport des boîtes de l'entrepôt aux points de chute. Puis, les activités de distribution des boîtes de fruits et légumes ont lieu dans les points de chute. Elles comprennent surtout la réception des boîtes, ainsi que l'accueil des clients et la distribution des boîtes.

Quant aux activités de sensibilisation et d'éducation à la saine alimentation, elles sont censées être offertes dans les points de chute. Il s'agit, par exemple, de la rédaction et la distribution du *Bulletin Bonne Boîte Bonne Bouffe*, d'ateliers culinaires, de séances d'information ou de conférences, de dégustations, de cuisines collectives et du développement d'outils. Toutefois, une part importante du travail à ce sujet est également accompli à l'intention des points de chute, mais en amont de ceux-ci, par l'agente de développement du projet BBBB : transfert d'outils, développement d'ateliers, formations, développement de nouveaux outils, conseils sur la nutrition et la saine alimentation, organisation de rencontres de réseautage, évaluation des besoins des organismes.

- **L'adéquation des services et des produits** concerne ce qui est généré par le projet. Il s'agit, d'une part, des deux types de services correspondant aux deux volets du projet, offerts principalement aux points de chute, soit : les activités de distribution des boîtes de fruits et légumes, ainsi que les activités de sensibilisation et d'éducation à la saine alimentation. Quant aux produits, il s'agit surtout du contenu des boîtes de fruits et légumes (quantité, qualité, rapport qualité-prix et variété des fruits et légumes).

L'adéquation des services et des produits est appréhendée à partir de l'appréciation qu'en ont les différents groupes d'acteurs.

- **La connaissance du projet et des acteurs** représente une dimension complémentaire, incluse en raison de son éventuelle influence sur la participation au projet et sur le jugement que les acteurs portent sur des aspects de ce dernier. S'intéresser à cette dimension permet, en outre, de vérifier l'écart entre ce que savent les acteurs et la réalité observée. Lors de l'An 2 de l'évaluation, cette dimension a été abordée davantage auprès des bénévoles et employés, compte tenu de lacunes à ce sujet mises en évidence avec l'analyse des données de l'An 1.

1.4.3 Méthodologie

Rappelons qu'en vue de documenter, dans une perspective à la fois formative et synchronique, l'implantation du projet BBBB dans Lanaudière, deux temps spécifiques de cette implantation étaient visés par la collecte des données sur le terrain. Ainsi, les données collectées et analysées lors des deux volets de l'évaluation (An 1 et An 2) devaient se rapporter strictement à la première cohorte des points de chute implantés au cours de la première année.

L'attention centrée sur cette première cohorte servait notamment une finalité pragmatique. Il s'agissait de permettre que l'information obtenue et analysée puisse être le plus rapidement possible utilisée, afin d'ajuster et d'améliorer éventuellement l'implantation du projet dans les cohortes suivantes. Ainsi, dans le cadre de la première année d'implantation du projet, les deux phases de la collecte des données sur le terrain qui faisaient suite à la recherche documentaire ont servi à documenter la participation initiale au projet de trois des groupes d'acteurs : les représentants d'organisations partenaires (groupe 1), les bénévoles et employés des points de chute, de l'entrepôt des Laurentides et du projet BBBB (groupe 2), ainsi que les clientèles visées (groupe 3). Puis, dans le deuxième volet de l'évaluation, il s'agissait de vérifier auprès de la même cohorte des trois mêmes groupes l'évolution de l'implantation du projet et notamment les conditions de sa continuité et du maintien de la participation des acteurs.

1.4.3.1 Pour la première partie de l'étude

Comme prévu dans la *Proposition d'évaluation (ibid.)*, trois méthodes principales de collecte de données ont été employées dans le cadre du premier volet de l'étude. Il s'agit de la recherche documentaire (phase 1), du questionnaire (phase 2) et du groupe de discussion (phase 3).

Les résultats de la recherche documentaire ont été intégrés dans la rédaction de la *Proposition d'évaluation (ibid.)*. Ensuite, trois questionnaires ont été construits par l'équipe d'évaluation, puis validés et bonifiés avec l'aide des membres du comité d'accompagnement de l'évaluation. Ils ont été administrés aux populations ciblées à l'hiver et au printemps 2012. De façon plus précise, les modalités d'administration de ces questionnaires ont été adaptées aux particularités de chacun des groupes ciblés. Celui visant les organisations partenaires a été envoyé par la poste, et 25 des 27 organisations ciblées l'ont retourné dûment rempli à l'équipe d'évaluation. Quant aux deux autres questionnaires, adressés respectivement aux bénévoles et employés du projet BBBB Lanaudière, ainsi qu'à ses clients, ils ont été remplis lors d'entrevues téléphoniques. Celles-ci ont aussi été réalisées en février et mars 2012, après un prétest des outils et de leur mode d'administration auprès de deux points de chute de la région des

Laurentides. Au total, 91 personnes ont répondu au questionnaire visant les clients et 24 autres ont répondu à celui adressé aux bénévoles et employés. Il faut noter que, parmi tous ces répondants, 17 personnes ont répondu aux deux questionnaires, puisqu'ils étaient à la fois clients ainsi que bénévoles ou employés du projet.

Par la suite, trois groupes de discussion ont été réalisés auprès des mêmes groupes d'acteurs, en mai et juin 2012. Le nombre des participants a varié entre quatre et neuf. Les thèmes abordés à l'aide de cette méthode complémentaire étaient sensiblement les mêmes que dans le cadre des questionnaires. Les guides de discussion conçus aux fins de ces rencontres s'appuyaient d'ailleurs sur l'analyse préliminaire des résultats obtenus précédemment par le moyen des trois questionnaires.

1.4.3.2 Pour la deuxième partie de l'étude

Dans la *Proposition d'évaluation (ibid.)*, il était prévu de réaliser trois nouvelles phases (phases 4, 5 et 6) de la collecte des données lors de l'évaluation portant sur la deuxième année d'implantation du projet BBBB dans Lanaudière. Parmi celles-ci, les phases 5 et 6 devaient s'intéresser à la participation initiale du quatrième groupe, soit les producteurs maraîchers locaux. Toutefois, comme leur participation au projet BBBB a dû être reportée dans le processus d'implantation même, seule la phase 4 a finalement été réalisée lors du deuxième volet de l'évaluation.

Contrairement à la stratégie initialement prévue, toutefois, deux méthodes de collecte de données ont été utilisées (tableau 1). La première est celle du questionnaire. Comme lors du premier volet, trois outils spécifiques ont été conçus, puis validés et bonifiés avec l'aide des membres du comité d'accompagnement de l'évaluation. Chacun d'eux visait l'un des trois mêmes groupes d'acteurs ayant participé au premier volet de l'évaluation. Dans l'ensemble, également, mis à part quelques rectifications, les modalités d'administration retenues ont été semblables. Ainsi, un questionnaire imprimé, envoyé par voie postale, a été employé auprès des organisations partenaires. D'autre part, les questionnaires visant les bénévoles et employés, ainsi que les clients, ont plutôt été passés lors d'entrevues téléphoniques réalisées par la technicienne en recherche. Quant aux éléments de contenu abordés, ils se rapportent, dans l'ensemble, aux mêmes dimensions de la participation ayant déjà été retenues dans le cadre des questionnaires de l'An 1 (tableau 2).

La seconde méthode de collecte employée, de façon complémentaire, est celle de la recherche documentaire.

Tableau 1

Le déroulement de la collecte des données

Phase	Objet	Méthode	Source de données	Moment
1	Description du projet BBBB, de son historique et de ses modèles d'influence	Recherche documentaire	Sources documentaires scientifiques et publications organisationnelles	Printemps 2011 (An 1 de l'implantation et de l'évaluation)
2	La participation initiale au projet BBBB Lanaudivère de trois groupes d'acteurs de la première cohorte	Questionnaire (3)	<ul style="list-style-type: none"> Représentants des organisations partenaires du projet BBBB Lanaudivère-Laurentides Bénévoles et employés du projet BBBB Lanaudivère Clients du projet BBBB Lanaudivère 	Hiver 2012 (An 1 de l'implantation et de l'évaluation)
3	La participation initiale au projet BBBB Lanaudivère de trois groupes d'acteurs de la première cohorte	Groupe de discussion (3)	<ul style="list-style-type: none"> Représentants des organisations partenaires du projet BBBB Lanaudivère-Laurentides Bénévoles et employés du projet BBBB Lanaudivère Clients du projet BBBB Lanaudivère 	Printemps 2012 (An 1 de l'implantation et de l'évaluation)
4*	L'évolution du projet BBBB Lanaudivère et le maintien de la participation des trois groupes d'acteurs de la première cohorte	Questionnaire (3) Recherche documentaire	<ul style="list-style-type: none"> Représentants des organisations partenaires du projet BBBB Lanaudivère-Laurentides Bénévoles et employés du projet BBBB Lanaudivère Clients du projet BBBB Lanaudivère Comptes rendus des rencontres du Comité d'accompagnement de l'évaluation d'implantation du projet BBBB dans Lanaudivère	Hiver 2013 (An 2 de l'implantation et de l'évaluation) Printemps 2013 (An 2 de l'implantation et de l'évaluation)
5	La participation initiale au projet BBBB Lanaudivère d'un nouveau groupe d'acteurs	Questionnaire (1)	Les producteurs maraîchers locaux	Phase annulée
6	La participation initiale au projet BBBB Lanaudivère d'un nouveau groupe d'acteurs	Groupe de discussion (1)	Les producteurs maraîchers locaux	Phase annulée

*Note : L'évaluation de l'An 2, sur laquelle porte le présent rapport, réfère essentiellement à la phase 4 de ce tableau.

Tableau 2
Éléments de contenu abordés selon les groupes d'acteurs

Dimensions de la participation	Groupes d'acteurs visés		
	Organisations partenaires	Bénévoles et employés	Clients
Planification, organisation et gestion du projet	✓	✓	
Recrutement des participants et motivations à participer/à maintenir la participation	✓	✓	✓
Déroulement des activités réalisées	✓	✓	✓
Adéquation des services et des produits	✓	✓	✓
Connaissance du projet et des acteurs	✓	✓	✓

La recherche documentaire

Le recours complémentaire à la recherche documentaire a permis d'identifier et de présenter les principaux changements « factuels » qu'a connus le projet BBBB Lanaudière au cours de sa seconde année d'implantation. Ainsi, à partir de l'analyse des comptes rendus des rencontres du Comité d'accompagnement de l'évaluation d'implantation du projet BBBB dans Lanaudière, une mise en contexte de ces changements a pu être réalisée.

L'administration des questionnaires par entrevues téléphoniques

En ce qui concerne les questionnaires visant les bénévoles ou employés, ainsi que les clients (annexes 7 et 9), la procédure de recrutement des participants a été différente de celle qui avait été développée lors de la première partie de l'évaluation. Les principales distinctions découlent du fait que, cette fois, la collaboration des responsables des points de chute n'a pas été jugée nécessaire afin d'obtenir le consentement à participer des personnes visées dans les deux groupes d'acteurs.

Plus précisément, ainsi qu'il avait été suggéré dans le rapport 1 à la partie consacrée aux limites de l'étude, le comité d'accompagnement de l'évaluation a convenu de cibler essentiellement les répondants aux questionnaires de la première année, et cette fois, de s'adresser à eux directement. Pour ce faire, un nouvel outil a été conçu par l'équipe d'évaluation, puis validé et bonifié avec l'aide du comité d'accompagnement. Il s'agit d'un formulaire de consentement destiné à être administré par téléphone (annexes 5 et 6) par la technicienne en recherche. À partir de la liste des répondants aux questionnaires de la première année, cette dernière a donc communiqué par téléphone avec chacun, afin de vérifier leur intérêt à prendre part à cette seconde partie de l'étude. S'ils étaient d'accord, ils avaient le choix de répondre immédiatement au questionnaire ou de fixer un rendez-vous pour un moment ultérieur.

Il faut noter, toutefois, en ce qui concerne les bénévoles et employés, que le roulement de ce personnel depuis la première collecte de données a été pris en compte. Ainsi, dans les cas où le répondant de l'An 1 ne participait plus au projet BBBB, la personne qui le remplaçait était sollicitée pour prendre part à l'évaluation. Si elle acceptait, elle était alors invitée à signer un nouveau formulaire de consentement (annexe 5) et à le retourner à la DSP de Lanaudière avant de répondre par téléphone au questionnaire la concernant.

Selon la nouvelle procédure, les entrevues téléphoniques ont été réalisées en février et mars 2013. Toutefois, afin de tenir compte d'une préoccupation exprimée par des membres du comité d'accompagnement de l'évaluation, celles visant les clients ont été faites avant celles visant les bénévoles et employés. Il s'agissait surtout de donner la possibilité à ces derniers, en leur laissant un peu plus de temps, de prendre connaissance de récentes modifications apportées à certains aspects du projet, en fonction des recommandations incluses dans le premier rapport d'évaluation.

Comme lors du premier volet de l'évaluation, les appels téléphoniques, en vue d'assister les répondants aux questionnaires, ont été faits par la technicienne en recherche associée à l'équipe d'évaluation. Elle s'appuyait, pour ce faire, sur les noms et coordonnées des personnes ayant accepté de participer à l'étude au cours de l'An 1. Ces informations étaient incluses dans les formulaires de consentement que ces dernières avaient signés à ce moment. Selon les disponibilités de ces personnes, les appels ont été effectués pendant le jour, le soir ou la fin de semaine. Cette fois encore, parmi les répondants, les personnes qui présentaient le double statut de bénévoles ou employés et clients² devaient être invités à répondre successivement aux deux questionnaires, et ce, lors du même appel ou en deux appels. Toutefois, il s'est avéré, à l'usage, que le questionnaire destiné aux bénévoles et employés était

² Il faut noter aussi que cette situation elle-même pouvait avoir changé, pour certains répondants, entre l'An 1 et l'An 2 (par exemple, des personnes ayant été seulement clientes au cours de l'An 2 pouvaient être devenues aussi bénévoles ou employées pendant l'An 2.

particulièrement long à remplir. Pour cette raison, la majorité des répondants à double statut n'ont finalement répondu qu'à ce seul questionnaire, de manière à ne pas abuser de leur généreuse collaboration en les sollicitant à nouveau pour répondre au questionnaire destiné aux clients.

De façon plus précise, alors que 7 personnes étant **seulement bénévoles ou employés**³ du projet BBBB avaient répondu au questionnaire de l'An 1, ce sont 6 personnes (85 %) qui ont répondu au questionnaire de l'An 2 destiné à ce groupe.

Par ailleurs, 74 personnes avaient répondu au questionnaire de l'An 1 en déclarant être **seulement des clients** de BBBB. Au cours de l'An 2, ce sont 44 personnes (59 %) qui ont été rejointes afin de répondre au questionnaire visant ce groupe. Mentionnons qu'on trouvera, dans la partie consacrée aux résultats, d'autres données caractérisant spécifiquement les clients du projet (section 3.1.3).

Enfin, 17 personnes avaient déclaré lors de l'An 1 avoir le **double statut de bénévoles ou employés et clients** de BBBB. Au cours de l'An 2, elles étaient 7 (41 %) à s'être retrouvées parmi les répondants à l'un des questionnaires visant ces deux groupes.

Au total donc, en additionnant les répondants à statut simple et ceux présentant un double statut, ce sont 13/24 bénévoles ou employés (54 %) qui ont répondu au questionnaire de l'An 2 les concernant, et 44/91 clients (48 %) qui ont fait de même pour l'autre questionnaire.

En ce qui concerne les personnes qui avaient répondu au questionnaire de l'An 2, mais qui n'ont pas répondu à celui de l'An 1, parmi **les bénévoles et employés**, 9 d'entre elles n'ont pas été rejointes pendant la période consacrée à l'administration du questionnaire et 3 ont refusé de répondre (tableau 3). Quant aux 47 non-répondants parmi **les clients**, 20 d'entre eux n'ont pas été rejoints et 27 ont refusé de répondre (tableau 3).

³ Dans ce groupe, on trouvait encore, notamment, des employés salariés assurant la permanence de BBBB Lanaudivère-Laurentides et étant rémunérés directement à partir des fonds du projet (chargé de projet, agente de développement, camionneur et commis d'entrepôt), ainsi que des bénévoles recrutés par la permanence du projet et travaillant à l'entrepôt des Laurentides.

Tableau 3

Raisons de la non-réponse chez les bénévoles et employés et chez les clients

Raison de la non-réponse	Groupe de répondants	
	Bénévoles et employés	Clients
Non rejoints	9	20
Refus de répondre	3	27
Total	12	47

Parmi les 27 personnes ayant refusé de répondre au questionnaire de l'An 2 adressé aux **clients**, 7 étaient des clients n'ayant pas pris de boîtes depuis mars 2012 et n'étant donc pas en mesure de répondre au questionnaire. Quant aux 20 autres clients, 18 d'entre eux ont donné une ou des raison(s) pour expliquer cette non-réponse, à l'étape préalable du consentement téléphonique précédant l'administration du questionnaire. Certains d'entre eux ont affirmé qu'ils avaient cessé de commander des boîtes depuis avril 2012 ou qu'ils ne pensaient pas en avoir commandé au cours de la dernière année ou qu'ils ne se souvenaient pas s'ils l'avaient fait (4 répondants). Les autres ont déclaré ne pas avoir de temps ou de disponibilité ou être trop occupés (6 répondants); n'être pas intéressés ou que « *ça ne leur tentait pas* » (6 répondants); avoir déjà répondu au questionnaire adressé aux bénévoles et employés qui était jugé très long (5 répondants); ou encore qu'il « *n'en savait rien* » (un répondant).

D'autre part, parmi l'ensemble des 13 personnes ayant rempli le questionnaire de l'An 2 destiné aux **bénévoles et employés** (statut simple plus statut double), sept ont déclaré être des employés salariés d'un point de chute et deux répondants ont dit être des employés salariés de BBBB. Par ailleurs, deux autres répondants ont déclaré être des bénévoles à un organisme point de chute, un autre a dit être bénévole à l'entrepôt des Laurentides et un dernier a affirmé être un ancien bénévole à un point de chute. On constate ainsi que, dans l'ensemble, plus des deux tiers des répondants à ce deuxième questionnaire (9/13) étaient des employés salariés plutôt que des bénévoles.

Enfin, on peut noter que 10 des 13 répondants au questionnaire de l'An 2 visant **les bénévoles et employés** ont déclaré avoir acquis ce statut après le mois de mars 2012, c'est-à-dire après la collecte de données de l'An 1. À l'inverse, seuls trois répondants à ce questionnaire ont affirmé ne pas avoir commencé à être bénévoles ou employés pour le projet après le mois de mars 2012.

L'administration du questionnaire imprimé par voie postale

Pour ce qui est du questionnaire adressé aux organismes partenaires (annexe 4), il visait un nombre encore plus limité de répondants que celui de l'An 1. En effet, les personnes ciblées pour y répondre étaient des personnes désignées par chacun des 27 organismes partenaires visés par le premier questionnaire, desquels ont été soustraits ceux qui étaient rattachés aux points de chute des

Laurentides (7 organismes). De ce nombre résiduel de 20 organismes, 10 (50 %) ont retourné par la poste, dans le délai prescrit, un questionnaire dûment rempli à l'équipe d'évaluation de la DSP de Lanaudière (tableau 4).

Afin de tenir compte également du possible roulement de personnel dans ces organisations, les questionnaires ont été adressés aux mêmes personnes qui avaient été identifiées pour répondre au questionnaire de l'An 1. On spécifiait toutefois sur l'enveloppe, à côté de leurs noms : « ou à leur remplaçant/e ».

Tableau 4
Nombre de répondants au questionnaire visant les organisations partenaires

Type d'organisme	Nombre de questionnaires 1 remplis reçus à la DSP	Nombre de questionnaires 2 envoyés par la DSP	Nombre de questionnaires 2 remplis reçus à la DSP
Point de chute	13/14	7	6/7
Organisme « autre » membre du comité des partenaires	11/13	13	4/13
Total	25/27	20	10/20¹

¹ On peut noter qu'un questionnaire a été reçu par la poste le 25 avril 2013, soit près de deux mois après la date limite fixée pour le faire parvenir à la DSP (le 1^{er} mars 2013). Compte tenu de ce délai, les réponses qu'il contenait n'ont pas été saisies ni prises en compte lors de l'analyse.

On constate que plus des deux tiers des questionnaires (7/10) provenaient de Lanaudière. Quant aux répondants, 4 sur 10 ont dit être des « coordonnateurs ou directeurs salariés » et les 6 autres ont affirmé être des « employés salariés ». Ainsi, aucun des répondants n'était un bénévole. On note également que, parmi les répondants, 6 sur 10 avaient eux-mêmes déjà répondu au questionnaire de l'An 1.

Enfin, parmi les répondants à ce questionnaire, 3 ont affirmé que leur organisme était partenaire du projet BBBB Lanaudière-Laurentides depuis l'étape de son élaboration (avant l'automne 2011) et 6 ont déclaré que leur organisme l'était depuis la première année de la mise en œuvre du projet (d'octobre 2011 à octobre 2012).

1.4.3.2.1 *Traitement et analyse des données*

Les réponses recueillies ont été saisies, puis validées et traitées à l'aide du logiciel SPSS, par la technicienne en recherche de l'équipe d'évaluation. Puis, la professionnelle responsable de l'étude a procédé, par la suite, à une analyse approfondie de ces données, qui a conduit aux résultats détaillés présentés à la section 3.

Enfin, le recours à un second niveau d'analyse a permis d'interpréter ces résultats en fonction, plus spécifiquement, des objectifs de départ de l'étude. Ces résultats plus synthétiques, axés sur les facteurs facilitant et limitant le maintien de la participation au projet BBBB Lanaudière, sont présentés à la section 2.

1.4.3.2.2 *Limites de l'étude*

Trois principales limites à cette seconde partie de l'évaluation doivent être considérées. Elles peuvent avoir eu une influence sur les résultats obtenus et il faut donc en tenir compte dans leur interprétation.

En premier lieu, contrairement à l'An 1 de l'étude, aucun prétest des outils de collecte n'a été effectué. Comme ces trois nouveaux questionnaires étaient en bonne partie inspirés de ceux de la phase 2 (An 1), il n'avait pas été jugé pertinent de procéder à un prétest. Toutefois, le questionnaire adressé aux bénévoles et employés s'est avéré particulièrement long. Des répondants ont parfois trouvé pénible d'y répondre, si bien que le choix a été fait, en cours de route, de ne pas contraindre ceux qui avaient un double statut (bénévoles et employés ainsi que clients) à répondre aux deux questionnaires, comme il avait été prévu. En conséquence, la majorité des répondants ayant un double statut ont répondu seulement au questionnaire visant les bénévoles et employés. Ainsi, leur perspective en tant que clients n'a pas pu être prise en compte dans l'analyse du point de vue des clients. Toutefois, parmi les deux questionnaires, celui adressé aux bénévoles et employés était celui qui abordait le plus d'aspects de la participation au projet BBBB, et même certains aspects de la participation des clients.

La deuxième limite se rapporte au taux de réponse obtenu. Celui-ci s'est avéré relativement faible (autour de 50 % des personnes visées), et ce, auprès de chacun des trois groupes. En ce qui concerne les clients, toutefois, quelques informations de base ont pu être collectées auprès d'une partie de ceux qui n'ont pas voulu répondre. Ainsi, le formulaire de consentement téléphonique a permis de documenter au moins leurs raisons de ne pas vouloir répondre au questionnaire et les raisons de certains de ne plus participer au projet BBBB. Par contre, la non-réponse de la moitié des représentants d'organisations partenaires demeure difficile à expliquer.

La troisième limite a trait au moment où a été réalisée la collecte des données. Dans la perspective participative de l'étude, ses constats étaient transmis au fur et à mesure aux membres du comité d'accompagnement, et de premières recommandations ont été formulées dès la publication du Rapport 1 portant sur la première année d'implantation du projet. Il était fort possible que les responsables de ce projet décident d'y apporter des ajustements dès la seconde année d'implantation, alors que l'évaluation se poursuivait. C'est d'ailleurs ce qui s'est produit. Toutefois, ces ajustements étaient trop récents au moment de la collecte des données pour avoir pu « porter ses fruits » complètement. Ainsi, on peut penser que certains des résultats obtenus auraient pu être légèrement différents si cette collecte avait été réalisée quelques semaines plus tard.

2. ANALYSE GLOBALE

Cette deuxième partie du rapport d'évaluation est consacrée à une analyse globale et synthétique des résultats obtenus dans le cadre de l'An 2 de l'étude. Elle vise à mettre en évidence les principaux éléments de l'évolution du projet BBBB Lanaudière, entre sa première et sa seconde année d'implantation. Pour ce faire, les résultats de l'An 2 sont donc comparés à ceux de l'An 1. Le but de la démarche demeure de fournir aux acteurs concernés par ce projet des informations qui permettront de l'améliorer en vue d'assurer sa continuité, son développement et sa pérennité.

La présente analyse globale est construite en fonction des objectifs de l'étude. Elle conduit donc à distinguer les facteurs facilitant et limitant la participation des trois groupes d'acteurs au projet BBBB Lanaudière. De plus, ces différents facteurs sont regroupés selon qu'ils sont liés soit aux activités proposées, soit à l'environnement ou au contexte de l'implantation, soit aux acteurs engagés dans cette implantation. En premier lieu, toutefois, l'exposé de constats généraux sur la continuité globale du projet permet de mettre en contexte les constats plus spécifiques qui suivent et qui se rapportent à la participation respective des acteurs de chacun des trois groupes.

Enfin, les recommandations présentées au terme de cette partie, à la suite de la conclusion, se situent principalement dans le prolongement des principaux constats relevés pour chacun des trois groupes d'acteurs.

2.1 La continuité et l'évolution globales du projet : constats généraux

Deux sources d'information ont permis de documenter la continuité globale du projet BBBB au cours de sa deuxième année d'implantation dans Lanaudière. D'une part, les comptes rendus des rencontres du comité d'accompagnement de l'évaluation comportaient toujours une première partie consacrée à un suivi de l'état d'implantation du projet⁴. Les informations qui y ont été puisées étaient fournies principalement par le chargé de projet régional de BBBB et par la représentante de la TPDSL. Ces informations étaient surtout de nature factuelle. D'autre part, les réponses à certaines des questions des trois questionnaires se rapportaient aussi à des aspects globaux de la continuité du projet, et notamment à certains changements qui pouvaient y avoir été observés. Les informations puisées à cette seconde source, par contre, sont davantage de nature subjective. En effet, même s'il ne s'agit pas de contenu qualitatif obtenu dans le cadre de groupes de discussion, ces données représentent toujours des points de vue exprimés par les répondants des trois groupes sur les thèmes abordés dans les questions.

⁴ Plus précisément, les comptes rendus ayant servi à cette partie de l'analyse se rapportent aux six rencontres tenues entre le 13 avril 2012 et le 17 avril 2013.

2.1.1 D'après le comité d'accompagnement de l'évaluation

Les comptes rendus des rencontres du comité d'accompagnement de l'évaluation ont permis de constater que, au cours de la seconde année d'implantation du projet BBBB dans Lanaudière, celui-ci a connu des transformations tant au niveau de l'environnement et du contexte de l'implantation, qu'au niveau des activités réalisées et des acteurs engagés dans cette implantation.

Au niveau de l'environnement et du contexte de l'implantation

Tout d'abord, au niveau de l'environnement et du contexte de l'implantation, les transformations relevées montrent, dans l'ensemble, que le projet passait graduellement à une phase d'ajustement et de « déploiement ». Au cours de sa première année d'implantation, il avait d'abord traversé une phase initiale d'élaboration et une autre, intermédiaire, de sa première mise en œuvre. À cet égard, le principal constat est que le projet cheminait vers un fonctionnement de plus en plus autonome des deux régions, du moins en ce qui concerne l'organisation logistique et matérielle des services offerts. Par ailleurs, un réseautage et une collaboration élargis à l'ensemble des quatre projets BBBB de la grande région de Montréal (Montréal, Laval, Montérégie et Lanaudière-Laurentides) se développaient aussi.

De façon plus concrète, les démarches se sont poursuivies en vue de trouver un entrepôt lanaudois, puisque celui des Laurentides n'offrait pas d'espace suffisant pour desservir un nombre croissant de points de chute dans les deux régions. Un plan d'affaires à cet effet a été élaboré, et il était basé sur trois scénarios possibles. Le plus probable des trois était l'achat d'un bâtiment à Saint-Jean-de-Matha et la conclusion d'une entente avec un organisme communautaire local qui deviendrait le nouveau promoteur de BBBB Lanaudière : les Cuisines collectives de Saint-Jean-de-Matha. En avril 2013, la réalisation de ce scénario demeurerait conditionnelle à la confirmation de la contribution financière attendue d'un des deux principaux bailleurs de fonds. Une entente conclue avec Moisson Laurentides prévoyait que son entrepôt demeurerait le lieu de production des boîtes de fruits et légumes pour les deux régions jusqu'en juin 2013. On note également qu'un nouveau camion, plus gros et équipé d'une plateforme hydraulique, a été acheté pour BBBB Lanaudière.

Le déploiement du projet s'est traduit par l'ouverture effective de nouveaux points de chute, même si celle-ci a d'abord été reportée afin de tenir compte d'autres priorités. Puis, en s'appuyant sur la liste d'attente, l'agente de développement de BBBB Lanaudière a rencontré les organisations intéressées et signé des ententes avec certaines. L'objectif de doubler le nombre de points de chute dans les deux régions, de façon équilibrée, était atteint en avril 2013. Il demeurerait toutefois que, dans Lanaudière, deux MRC n'étaient pas desservies par le projet : celles de Joliette et de L'Assomption. Par ailleurs, un des sept points de chute initiaux a mis fin officiellement à sa participation en février 2013. Également, des difficultés avec un autre ont été mentionnées, en lien avec une insatisfaction répétée concernant la qualité des fruits et légumes. Toutefois, il semble que le problème ait été réglé à la suite d'échanges entre la permanence de BBBB et celle du point de chute, et après que des vérifications aient été faites auprès de l'Agence canadienne d'inspection des aliments et auprès des autres points de chute.

En ce qui concerne les démarches initialement prévues afin que le projet BBBB Lanaudière-Laurentides s'approvisionne auprès de producteurs maraîchers locaux, elles ont été reportées. Ainsi, le projet a continué à s'approvisionner auprès des mêmes fournisseurs que BBBB Montréal. Toutefois, des ajustements ont été apportés à la façon de fonctionner avec cette organisation. Par exemple, dès le printemps 2012, les employés de BBBB Lanaudière-Laurentides pouvaient composer des boîtes différentes pour les points de chute et les clients de leurs régions.

Pour ce qui est de la concertation, son évolution au cours de la deuxième année d'implantation du projet se traduit notamment par l'organisation de deux nouveaux types de rencontres. Il s'agit, d'une part, de rencontres entre les coordonnateurs des quatre projets BBBB de la grande région de Montréal visant l'échange d'expertises; et, d'autre part, de rencontres réunissant les responsables des points de chute lanaudois et l'agente de développement. Par ailleurs, la collaboration s'est poursuivie entre les organisations et les ressources lanaudoises et laurentiennes, dans le cadre même de leur projet conjoint en évolution.

Au niveau des activités

Cette évolution du projet BBBB Lanaudière-Laurentides s'est reflétée aussi au niveau des activités réalisées dans ses deux volets, soit celui de la distribution des boîtes de fruits et légumes et celui des activités de sensibilisation et d'éducation à la saine alimentation.

En ce qui concerne ***les boîtes de fruits et légumes***, leur production et leur livraison ont continué à être faites une fois toutes les deux semaines pour les deux régions ensemble jusqu'au début de 2013. Puis, à ce moment, ces opérations sont devenues hebdomadaires. En fait, elles ont commencé à être réalisées en alternance, une semaine pour les Laurentides et la semaine suivante dans Lanaudière. Ainsi, la production a pu être doublée dans chacune des deux régions. Elle est passée de 350 boîtes pour les deux régions, en avril 2012, à plus de 400 boîtes pour Lanaudière seulement, en avril 2013. On a noté, par contre, une chute de la production pendant l'été 2012, en lien avec l'absence de bénévoles et la période des vacances. Par ailleurs, des modifications ont été appliquées au contenu des boîtes destinées aux quatre projets BBBB de la grande région de Montréal, à la suite d'une analyse réalisée par l'agente de développement de BBBB Lanaudière. Cette analyse portait sur la conception des boîtes, l'aspect découverte d'aliments, ainsi que la variété, les quantités et le coût des fruits et légumes. Par la suite, les employés permanents de BBBB ont observé une évolution des habitudes d'achat des boîtes, possiblement liée à l'ajustement du contenu des petites boîtes. Il s'avérait que celles-ci étaient auparavant trop avantageuses par rapport aux autres formats. L'agente de développement a également réalisé, en juin 2012, une analyse comparative (quantité, qualité, variété) du coût des trois formats de boîtes en comparaison avec un contenu similaire acheté dans les grandes chaînes d'alimentation. Les résultats montraient que les boîtes de BBBB étaient, dans l'ensemble, plus avantageuses. Par la suite, les quantités comprises dans les boîtes de ce format avaient été diminuées.

Pour ce qui est des ***activités de sensibilisation et d'éducation***, on note que l'agente de développement de BBBB a pris en charge la rédaction du *Bulletin Bonne Boîte Bonne Bouffe* pour les quatre projets BBBB de la grande région de Montréal. Elle a également conçu et diffusé, à l'intention des points de chute, une offre de service avec calendrier.



Par ailleurs, on a signalé que des changements touchant les activités du projet BBBB Lanaudière avaient été apportés afin de tenir compte des recommandations formulées au terme du Rapport 1 de l'évaluation. Ainsi, l'agente de développement a mis au point une nouvelle formation obligatoire pour tous les nouveaux points de chute et pour toutes les nouvelles ressources recrutées afin de collaborer au projet dans les points de chute. Cette obligation est désormais stipulée dans l'entente que doivent signer les nouveaux points de chute. Par contre, cette formation demeure optionnelle pour les anciens. Également, le « kit de départ » fourni aux nouveaux a été modifié et sa nouvelle version comporte beaucoup plus d'informations. Ce matériel doit maintenant être transmis à toute nouvelle ressource collaborant au projet dans un point de chute. Il est aussi prévu d'élaborer un nouvel outil d'information visant tous les nouveaux clients. Celui-ci devrait leur être distribué dans les points de chute. Enfin, un système formel de gestion des plaintes a été établi.

Au niveau des acteurs

D'autres constats marquent l'évolution du projet BBBB Lanaudière au niveau des acteurs. D'abord, en ce qui concerne **les personnes en place**, la première chargée de projet régionale a été remplacée après avoir quitté son poste pour un congé de maternité en juin 2012. D'autre part, un commis d'entrepôt a été engagé, de même qu'une agente de liaison attirée à BBBB Laurentides. En ce qui concerne les mandats des employés de BBBB, on note que la nouvelle agente de liaison de BBBB Laurentides a bénéficié d'une formation puis d'un accompagnement offerts par le nouveau chargé de projet régional. Tous les deux devaient, par la suite, produire un plan d'action conjoint en vue du transfert des activités dans le contexte de la séparation prévue du projet en fonction des deux régions. On remarque qu'en janvier 2013, le chargé de projet régional s'occupait encore de superviser la production des boîtes pour les deux régions, tout en gardant le cap sur l'objectif de laisser peu à peu aux ressources des Laurentides la charge de la production destinée à leur territoire.

Deux **changements concernant les acteurs** ont été apportés afin de tenir compte de certaines recommandations formulées au terme du Rapport 1 de l'évaluation. D'une part, le recours au livreur/camionneur, en tant que messenger, a été formalisé pour les situations où il apparaît nécessaire de répéter certaines informations déjà diffusées par le moyen du *Bulletin Bonne Boîte Bonne Bouffe* ou d'un courriel. D'autre part, l'engagement d'un commis d'entrepôt et assistant au livreur, en vue d'aider ce dernier lors du déchargement des boîtes aux points de chute, constitue également la mise en œuvre d'une solution identifiée au terme de l'An 1 de la présente étude.

2.1.2 D'après les trois groupes d'acteurs visés par l'évaluation

En ce qui concerne les réponses des trois groupes d'acteurs aux questionnaires de l'An 2, elles ont surtout permis de mettre en évidence des aspects de la continuité et de l'évolution globales du projet se rapportant aux activités réalisées. Quant aux informations en lien avec l'environnement et le contexte de l'implantation tirées de ces mêmes questionnaires, elles se rapportent plutôt à la participation spécifique des organisations partenaires et seront présentées dans la section qui y est consacrée (2.2). De même, les informations collectées à propos des acteurs portent surtout sur les clients. C'est pourquoi elles seront aussi présentées dans la section concernant leur participation spécifique (2.4).

Au niveau des activités réalisées

Au niveau des activités réalisées, quelques **éléments nouveaux**, mis en évidence lors de l'évaluation de l'An 1, ont été **pris en compte dans celle de l'An 2**. Plusieurs étaient en lien avec les **activités de préparation et de distribution des boîtes de fruits et légumes**. Ce sont, notamment, les opérations de contrôle ou de vérification de la qualité aux entrepôts de Montréal et des Laurentides, la gestion des plaintes, les modalités respectives de paiement des boîtes et de transmission d'informations sur le projet, ainsi que la fréquence de la disposition du nombre nécessaire de bénévoles ou d'employés pour accomplir les tâches. Il s'agit d'aspects du projet pour lesquels des lacunes éventuelles ou des possibilités d'ajustement avaient été identifiées par des répondants dans le cadre de l'évaluation de l'An 1. Dans l'ensemble, la majorité des répondants visés ont jugé positivement le déroulement de ces activités.

On note toutefois que quelques répondants, parmi les représentants d'organisations partenaires et parmi les bénévoles et employés, ont exprimé une opinion négative à propos du déroulement des opérations de contrôle et de vérification de la qualité. Des répondants des organisations partenaires ont aussi jugé qu'il manquait parfois de bénévoles pour l'accueil des clients et la manutention des boîtes lors de la livraison. Quant aux trois autres éléments, ce sont seulement les clients qui ont été interrogés à ce sujet. Ils ont été presque unanimes à considérer qu'il n'y avait pas eu de modifications à ce sujet. Par ailleurs, un seul de ces répondants a donné une appréciation négative de l'adéquation d'un seul de ces éléments : les modalités de transmission des informations sur le projet.

Par rapport aux **activités de sensibilisation et d'éducation**, les éléments ajoutés dans l'évaluation de l'An 2 concernaient notamment : les tâches ayant pu être accomplies personnellement par les répondants du groupe des bénévoles et employés; le niveau d'adaptation de ces activités aux besoins des clientèles visées et le moment de leur tenue habituelle, du point de vue des bénévoles et employés; puis celles auxquelles les clients avaient participé, ainsi que les raisons pour lesquelles ils n'avaient pas participé aux autres, selon les clients. L'analyse a montré que la participation des bénévoles et employés aux tâches identifiées variait selon les tâches, bien que la promotion d'activités s'avérait réalisée par un plus grand nombre d'entre eux. L'analyse révélait aussi que, de leur point de vue, les activités de ce type qui avaient été offertes, étaient adaptées dans l'ensemble aux besoins des clientèles visées et qu'elles étaient le plus souvent offertes de jour et pendant la semaine. Quant à la participation des clients à ces activités, selon les répondants de ce groupe, elle se rapporte principalement aux dégustations et aux cuisines collectives. Parmi les raisons qu'ils ont retenues pour expliquer leur non-participation aux autres activités proposées, mis à part la lecture des *Bulletins Bonne Boîte Bonne Bouffe*, le **manque de temps** est celle qui a été le plus souvent soulevée. Pour leur part, les répondants des organisations partenaires ont fait part de leur niveau d'appréciation du déroulement de trois aspects des relations entre l'agente de développement du projet BBBB et les points de chute. Tous ceux qui se sont prononcés ont émis des opinions positives concernant : la prise en compte des besoins des points de chute et celle de leurs ressources et de leurs disponibilités par l'agente de développement lors de la préparation de l'offre de service, ainsi que la transmission d'informations sur les services de soutien qu'elle pouvait offrir (son offre de service).



ÉVALUATION D'IMPLANTATION DU PROJET BONNE BOÎTE BONNE BOUFFE (BBBB) DANS LANAUDIÈRE

Un dernier élément nouveau et plus général, ajouté dans le questionnaire de l'An 2, pouvait concerner ***aussi bien les activités de préparation et de distribution des boîtes que les activités de sensibilisation et d'éducation***. Il s'agit des changements perçus dans le travail des bénévoles et employés, au cours de la dernière année. À ce sujet, la seule opinion négative émise, par un répondant du groupe concerné lui-même, consistait à considérer que les bénévoles et employés étaient moins bien organisés à l'entrepôt des Laurentides.

Pour ce qui est des ***aspects des activités pris en compte dans les questionnaires des deux années de l'évaluation***, une partie des questions, plus « objectives », visaient à ***identifier celles qui avaient été offertes***, d'après les répondants et ***celles auxquelles eux ou leur organisme avaient pris part***. De façon complémentaire, les répondants d'organismes partenaires, ainsi que ceux du groupe des bénévoles et employés, ont aussi été interrogés, dans l'évaluation de l'An 1, sur les activités de sensibilisation et d'éducation qui pourraient éventuellement être offertes par leur organisme. Dans l'ensemble, les principales opérations ou tâches concernant ***la préparation et la distribution des boîtes*** de fruits et légumes sont demeurées les mêmes au cours des deux années de l'évaluation. Parmi celles-ci, au cours des deux années, les bénévoles et employés ont été plus nombreux à participer aux tâches se déroulant dans les points de chute, soit : la prise de commande et la réception du paiement des clients, la transmission des commandes au chargé de projet régional de BBBB, la réception des boîtes, ainsi que l'accueil des clients et la distribution des boîtes. Quant aux ***activités de sensibilisation et d'éducation***, les réponses fournies par les répondants des trois groupes laissaient supposer que celles qui étaient offertes, mis à part la rédaction, la publication, la distribution ou la lecture du *Bulletin Bonne Boîte Bonne Bouffe*, variaient selon les organismes, et ce, pour les deux années de l'évaluation. Enfin, en ce qui concerne les activités de ce type ayant été jugées, au cours de l'An 1, susceptibles d'être offertes par l'organisme du répondant, la plupart de celles-ci avaient été retenues par la majorité des répondants du groupe des organismes partenaires et de celui des bénévoles et employés.

Par ailleurs, pour ce qui est de ***l'appréciation du déroulement et de l'adéquation des deux types d'activités du projet BBBB Lanaudière***, on remarque encore que, dans l'ensemble, la majorité des répondants des trois groupes ont exprimé un jugement plutôt favorable, et ce, lors des deux années de l'évaluation. Cela dit, il est intéressant de se pencher sur l'évolution des quelques opinions moins favorables. On constate que celles-ci n'étaient pas nécessairement émises à propos des mêmes éléments, d'une année à l'autre. Cela laisse supposer que, depuis la première année de l'implantation, des changements ont été observés dans la mise en œuvre des activités du projet, certains dans le sens d'une amélioration, d'autres peut-être dans le sens d'une relative détérioration.

Rappelons d'abord qu'***au cours de l'An 1***, les quelques points de vue plus négatifs touchant ***le déroulement des activités de préparation et de distribution des boîtes*** de fruits et légumes portaient respectivement sur cinq des huit opérations proposées, soit : la préparation des commandes en vrac à l'entrepôt de Montréal (organisations partenaires, ainsi que bénévoles et employés), la prise de commande et le paiement des clients au point de chute (bénévoles et employés), la préparation des boîtes de fruits et légumes selon les commandes à l'entrepôt des Laurentides (organisations partenaires, ainsi que bénévoles et employés) et le transport des boîtes de fruits et légumes aux points de chute (organisations partenaires). Quant aux trois autres opérations de cette catégorie (la transmission des commandes à la chargée de projet régionale de BBBB, la réception des fruits et légumes à l'entrepôt des

Laurentides et la réception des boîtes aux points de chute), tous les répondants des deux groupes avaient exprimé une opinion positive sur leur déroulement.

Puis, **au cours de l'An 2**, les opinions plus négatives à propos des **activités de préparation et de distribution des boîtes** ont concerné le déroulement de toutes les opérations proposées, à l'exception du transport des boîtes de fruits et légumes. Celles pour lesquelles quelques points de vue défavorables avaient été émis sont : la prise de commande et le paiement des clients aux points de chute (bénévoles et employés), la transmission des commandes au chargé de projet régional de BBBB (organisations partenaires), la préparation des commandes en vrac à l'entrepôt de Montréal (organisations partenaires), la préparation des boîtes de fruits et légumes selon les commandes à l'entrepôt des Laurentides (bénévoles et employés), la réception des boîtes de fruits et légumes aux points de chute (bénévoles et employés), ainsi que l'accueil des clients et la distribution des boîtes de fruits et légumes aux points de chute (bénévoles et employés).

Quelques opinions plus négatives avaient aussi été émises par des répondants d'au moins un des trois groupes, **au cours de l'An 1**, au sujet de **l'adéquation de certains aspects de la distribution des boîtes**. Il s'agissait : du moment de la distribution (organisations partenaires, bénévoles et employés, ainsi que clients), du lieu de la distribution (organisations partenaires, clients), des installations utilisées pour la réception et la distribution des boîtes (organisations partenaires, bénévoles et employés), des équipements utilisés pour leur transport (organisations partenaires, bénévoles et employés), ainsi que du nombre de bénévoles (organisations partenaires, bénévoles et employés). Dans l'ensemble, ces opinions négatives étaient assez réparties parmi ces cinq aspects considérés. On note, toutefois, que celles émises par les répondants d'organisations partenaires et ceux du groupe des bénévoles et employés étaient un peu plus nombreuses au sujet du nombre de bénévoles. Par ailleurs, on remarque aussi que les répondants du groupe des clients avaient été relativement nombreux à exprimer une opinion négative concernant la distribution toutes les deux semaines. Par contre, ils avaient été unanimes à juger favorablement l'adéquation de l'accueil par les bénévoles et employés du point de chute.

Au cours de l'An 2, des opinions négatives ont aussi été exprimées par des répondants d'au moins un des trois groupes à propos de **l'adéquation des mêmes aspects de la distribution des boîtes**. Cette fois, les opinions négatives portaient seulement sur : le moment de la distribution (organisations partenaires, clients), le lieu de la distribution (clients), ainsi que le nombre de bénévoles (organisations partenaires, bénévoles et employés). Ainsi, les répondants des organisations partenaires et ceux du groupe des bénévoles et employés ont tous considéré que les installations utilisées pour la réception et la distribution des boîtes, de même que les équipements utilisés pour leur transport et leur manipulation étaient adéquats. Par contre, des répondants du groupe des clients étaient d'avis que la distribution aux deux semaines et l'accueil par les bénévoles ou employés du point de chute n'étaient pas adéquats.

D'autres points de vue négatifs exprimés par les répondants de **l'An 1** portaient sur **l'adéquation de certains aspects des produits** offerts : la quantité des fruits et légumes (organisations partenaires, ainsi que bénévoles et employés), leur qualité (organisations partenaires, ainsi que bénévoles et employés), de même que leur variété (organisations partenaires, ainsi que bénévoles et employés). En ce qui concerne le rapport qualité-prix des fruits et légumes, les répondants des organisations partenaires et ceux du groupe des bénévoles et employés avaient été unanimes à juger favorablement leur



adéquation. Dans le même sens, quelques répondants du groupe des clients avaient exprimé de l'insatisfaction à l'égard de la quantité, de la qualité et de la variété des fruits et légumes; mais également à propos de leur coût.

On observe encore, parmi les trois groupes de répondants de *'An 2*, la persistance de quelques opinions négatives concernant *'l'adéquation des mêmes quatre aspects des produits*, soit : la quantité des fruits et légumes, leur qualité, leur variété, de même que leur rapport qualité-prix (organisations partenaires, ainsi que bénévoles et employés) ou leur coût (clients). Par contre, tous les répondants des organisations partenaires et du groupe des bénévoles et employés ont considéré que le nombre de boîtes offertes en fonction de la demande était adéquat.

Quant aux *activités de sensibilisation et d'éducation*, les quelques notes discordantes relevées au cours de *'An 1* portaient sur le soutien offert par un employé de BBBB à l'égard de toutes les activités proposées, mis à part la rédaction, la publication ou la distribution du *Bulletin Bonne Boîte Bonne Bouffe*, ainsi que le transfert d'outils et de matériel informationnel et pédagogique déjà existants (organisations partenaires).

Au cours de *'An 2*, par contre, moins d'opinions défavorables ont été émises concernant le soutien offert par une employée de BBBB à l'égard des *activités de sensibilisation et d'éducation*. Les quelques-unes qui ont été énoncées portaient sur : la formation sur la nutrition et la saine alimentation offerte aux intervenants de l'organisme (organisations partenaires), l'organisation de rencontres de réseautage avec d'autres organismes du milieu (organisations partenaires, ainsi que bénévoles et employés) et l'évaluation des besoins de l'organisme et la planification de stratégies d'action afin de répondre à ces besoins (organisations partenaires).

Au bout du compte, il faut quand même retenir que, dans l'ensemble, la majorité des répondants des trois groupes ont surtout exprimé des opinions positives sur le déroulement et l'adéquation des activités mises en œuvre dans le cadre du projet BBBB Lanaudière, et ce, pour les deux premières années de son implantation. L'attention accordée, dans les précédents paragraphes, aux quelques opinions plus négatives émises par les différents répondants, avait essentiellement pour but de mieux identifier les éventuelles pistes d'amélioration en vue de pérenniser ce projet.

2.2 Le maintien de la participation des organisations

2.2.1 Constats généraux

La participation propre aux organisations partenaires prenait deux formes principales, mis à part le travail « terrain » réalisé par ceux d'entre eux qui étaient des points de chute. Il s'agit, d'une part, de l'ensemble des activités de planification, d'organisation et de gestion. D'autre part, on peut regrouper les activités de concertation. Toutes ces activités se situent, en quelque sorte, dans le prolongement des éléments de l'environnement et du contexte de l'implantation exposés dans la partie 2.1.1 du présent rapport.

En ce qui concerne d'abord **la planification, l'organisation et la gestion du projet**, la majorité des tâches et des rôles de ce type ayant occupé ces acteurs et ayant été pris en compte dans l'évaluation, l'ont été **au cours de l'An 1 et de l'An 2**. Ce sont, pour l'ensemble du projet : sa promotion et sa coordination (logistique, transport, infrastructures), le recrutement de points de chute, ainsi que la supervision par le chargé de projet régional. Quant aux tâches et rôles accomplis au niveau local et auxquels les répondants des organisations partenaires ont pu participer, au cours des deux premières années de l'implantation et sur lesquels l'évaluation s'est penchée, ce sont : l'organisation de points de chute, la coordination entre le chargé de projet régional et les points de chute, ainsi que les relations entre certains participants. On note que, parmi ces tâches et rôles, les répondants des deux années ont été plus nombreux à affirmer que leur organisation avait participé à la promotion du projet.

Pour ce qui est du **déroulement de toutes ces tâches et de tous ces rôles**, dans l'ensemble, **au cours des deux années**, la majorité des répondants des organisations partenaires ont émis une opinion favorable à ce sujet. Quelques opinions négatives avaient toutefois été émises, au cours de l'An 1, sur : l'adaptation des infrastructures à l'entrepôt, la promotion du projet, le recrutement des producteurs maraîchers et la coordination du projet. Puis, au cours de l'An 2, un point de vue négatif a été exprimé à propos de la promotion du projet et un autre au sujet des relations entre les bénévoles ou employés et la personne responsable du projet au point de chute.

Par ailleurs, d'autres tâches et rôles en lien avec la planification, l'organisation et la gestion du projet concernaient exclusivement l'An 1 ou l'An 2 de son implantation. Ainsi, **au cours de l'An 1**, l'évaluation avait abordé avec les répondants d'organisations partenaires l'élaboration du projet (demande de subvention), l'adaptation des infrastructures et le recrutement des producteurs maraîchers. **Au cours de l'An 2**, ces éléments concernant l'ensemble du projet ont été remplacés par d'autres qui permettaient de tenir compte de l'évolution du projet : l'adaptation des modalités de fonctionnement à l'entrepôt de Montréal et à celui des Laurentides, ainsi que la recherche d'un entrepôt lanaudois. Ont été ajoutés également, pour le niveau des points de chute, des éléments plus détaillés concernant la coordination entre ceux-ci et la permanence du projet BBBB. Ce sont : la gestion des plaintes exprimées par les clients et de celles exprimées par les points de chute, la transmission des informations de départ sur le fonctionnement du projet, la circulation de l'information courante, la communication entre le chargé de projet régional et les points de chute, le maintien de l'autonomie des organismes points de chute, ainsi que la prise en compte des besoins des points de chute lors de modifications apportées à l'horaire ou au calendrier de livraison ou encore au contenu ou au format des boîtes.

L'appréciation du déroulement des tâches et des rôles abordés seulement dans l'évaluation de l'An 2 a aussi été dans l'ensemble positive. Quelques opinions contraires ont toutefois été émises parmi les répondants des organisations partenaires à propos d'un élément concernant l'ensemble du projet, soit la recherche d'un entrepôt lanaudois. Également, quelques avis négatifs ont été exprimés par des répondants du même groupe au sujet de plusieurs des éléments se rapportant au niveau local : la gestion des plaintes exprimées par les clients et de celles exprimées par les points de chute, le maintien de l'autonomie des organismes points de chute, ainsi que la prise en compte des besoins de ces derniers lors de modifications apportées à l'horaire ou au calendrier de livraison et également au contenu ou au format des boîtes. On peut noter que des répondants du groupe des bénévoles et employés ont aussi émis un avis négatif sur le déroulement de la gestion des plaintes exprimées par les clients ainsi que de celles exprimées par les points de chute.

Pour ce qui est de **la concertation**, les éléments-clés de celle-ci ayant été pris en compte **lors des deux années** de l'évaluation sont : la communication entre les partenaires impliqués, la circulation de l'information entre les partenaires, le partage d'une vision commune, le partage des rôles entre les partenaires, la dynamique des réunions, ainsi que la prise en charge du leadership. Encore une fois, la majorité des répondants ont donné une appréciation positive du déroulement de ces différents aspects, et ce, pour les deux années concernées. On note tout de même que, pour chacune de ces années, des répondants des organisations partenaires ont exprimé une opinion négative au sujet de chacun de ces aspects, mis à part la prise en charge du leadership au cours de l'An 2. De même, des répondants du groupe des bénévoles et employés ont jugé négativement, pour les deux années, le déroulement de la communication entre les partenaires impliqués.

Au cours de l'An 2, l'évaluation a abordé aussi, avec les répondants des organisations partenaires, la prise en compte et l'articulation des besoins spécifiques des deux régions. La plupart, à l'exception d'un, ont jugé favorablement le déroulement de ce nouvel aspect. L'évaluation de l'An 2 s'est également penchée sur l'identification des types de rencontres de concertation ou de planification auxquelles les organisations des répondants avaient participé, ainsi que sur l'identification de l'effet principal de cette participation de leur organisme à des rencontres de concertation. On note que la participation variait selon le type de rencontre et que celles qui ont rejoint le moins grand nombre des organisations des répondants sont celles qui réunissaient les représentants de tous les projets BBBB du Québec, celles du comité « activités » de l'agente de développement de BBBB, ainsi que celles qui pouvaient avoir lieu entre chacun des organismes et le chargé de projet régional. Quant à l'effet principal de la participation à ces rencontres, il était, d'après la moitié des répondants, la possibilité pour leur organisme d'exprimer son point de vue sur des aspects du projet BBBB qui lui tenaient à cœur.

Des informations ayant trait à **la motivation à participer** au projet des organisations partenaires ont aussi été obtenues à propos des **deux premières années de l'implantation**. D'abord, dans les deux questionnaires adressés aux représentants d'organisations partenaires, une question visait à identifier la principale raison de la collaboration ou de la poursuite de la collaboration, de leur organisation au projet BBBB. Dans celui de l'An 2, les choix de réponses ont d'ailleurs été adaptés en conséquence et l'un d'eux a été retiré, soit la possibilité d'obtenir du financement pour ce projet. On remarque que, pour les deux années, la principale raison retenue est que les objectifs rejoignaient (ou rejoignaient encore) la mission de l'organisation. Une autre question présente dans les deux questionnaires concernait l'intention de l'organisme de participer encore au projet l'an prochain. On note que la proportion des réponses positives est passée de 80 % (20/25) la première année⁵, à la moitié (5/10) la seconde année⁶. Il faut rappeler toutefois que les deux cohortes de répondants de ce groupe ne sont pas identiques et donc pas tout à fait comparable à cet égard⁷.

⁵ On peut préciser que, parmi ces 20 réponses positives, la moitié ont été exprimées par des répondants de points de chute et l'autre moitié par des répondants d'organismes « autres ».

⁶ Dans ce cas, pour des raisons d'éthiques et de respect à la confidentialité et vu le très petit nombre de répondants concernés, la proportion de ceux-ci qui sont rattachés à des points de chute et à des organismes « autres » ne sera pas précisée. Et ce, en dépit de l'intérêt que pourrait représenter cette information pour le promoteur du projet BBBB Lanaudière.

⁷ En effet, au cours de l'An 1, les répondants des organisations partenaires comptent des personnes représentant des points de chute des Laurentides qui n'ont pas été invités à répondre au questionnaire de l'An 2.

Enfin, le questionnaire de l'An 2 comportait aussi une nouvelle question au sujet de la **contribution des organisations partenaires au projet BBBB**. À ce sujet, les répondants des organisations partenaires ont considéré surtout que leur organisation avait apporté à ce projet l'accès à la clientèle locale ou une expertise spécifique pour la planification, la coordination ou la supervision des opérations.

2.2.2 Facteurs facilitants

On note que les réponses fournies par les répondants de ce groupe au cours de l'An 2, à la question spécifique du questionnaire abordant le thème des facteurs ayant pu faciliter la participation des organisations partenaires au projet BBBB au cours de la dernière année, étaient rares et peu élaborées.

2.2.2.1 Facteurs liés aux activités proposées

Deux seuls éléments liés aux activités ont été identifiés par un seul répondant. À son avis, la flexibilité du projet et l'information transmise pouvaient avoir favorisé la participation des organisations partenaires au projet BBBB au cours de la dernière année.

2.2.2.2 Facteurs liés à l'environnement ou au contexte de l'implantation

Aucun élément lié à l'environnement ou au contexte de l'implantation n'a été identifié par les répondants de ce groupe, en tant que facteur ayant pu faciliter la participation des organisations partenaires au projet BBBB au cours de la dernière année.

2.2.2.3 Facteurs liés aux acteurs engagés dans cette implantation

De même, aucun élément lié aux acteurs engagés dans cette implantation n'a été identifié par les répondants de ce groupe, en tant que facteur ayant pu aider à la participation des organisations partenaires au projet BBBB au cours de la dernière année.

2.2.3 Facteurs limitants

En ce qui concerne les éléments ayant pu rendre difficile la participation des organisations partenaires au projet BBBB au cours de la dernière année, les réponses des répondants des organisations partenaires demeuraient plutôt succinctes. De plus, certains des éléments mentionnés se rapportaient plutôt à la continuité du projet ou de certaines de ses activités. Également, certains éléments représentaient davantage des moyens potentiels ou suggérés que des moyens dont les répondants avaient observé une utilisation effective ayant facilité la participation des organisations au projet.

2.2.3.1 Facteurs liés aux activités proposées

Deux suggestions visant à améliorer la participation aux activités ont été identifiées par les participants de ce groupe. Il s'agit de « faire plus de publicité », notamment « dans les journaux », en vue

d'« *augmenter le nombre de participants* ». On note que c'est de la participation des clients qu'il est question et non de celle des organisations partenaires. On peut supposer que cette suggestion a été formulée par un répondant d'un point de chute, comme d'autres qui avaient été émises dans le questionnaire de l'An 1⁸.

2.2.3.2 Facteurs liés à l'environnement ou au contexte de l'implantation

Un répondant de ce groupe a identifié un élément lié à l'environnement ou au contexte de l'implantation ayant, à son avis, rendu difficile la participation des organisations partenaires au projet BBBB au cours de la dernière année. Il s'agit du « *travail sur deux régions* ».

2.2.3.3 Facteurs liés aux acteurs engagés dans cette implantation

Quant aux éléments se rapportant aux acteurs ayant été identifiés par les répondants de ce groupe comme ayant rendu difficile la participation au projet BBBB au cours de la dernière année, un seul a été identifié par un seul répondant. C'est « *la quantité insuffisante* » entraînant une « *insatisfaction de la part des participants* ». Cette fois encore, il n'était pas question de la participation des organisations partenaires, mais plutôt de celle des clients.

2.3 Le maintien de la participation des bénévoles et employés

2.3.1 Constats généraux

La participation des bénévoles et employés au projet BBBB Lanaudière, au cours des deux premières années de son implantation, se rapportait principalement au travail « terrain » réalisé surtout dans les points de chute, ainsi qu'aux entrepôts de Montréal et des Laurentides. Certains des acteurs de ce groupe pouvaient aussi prendre part à des activités de planification, d'organisation et de gestion, ainsi qu'à des activités de concertation. Ou du moins, les bénévoles et employés pouvaient être concernés ou affectés par les activités de ce type prises en charge au niveau des organisations partenaires ou de la permanence du projet. Les quelques observations à ce sujet tirées de l'évaluation ont été mentionnées dans la section des constats généraux sur le maintien de la participation des organisations partenaires (2.2.1).

En ce qui concerne le travail terrain, la majeure partie des informations sur ce thème se rapportaient aux deux volets des activités du projet qui ont été l'objet d'une section précédente. Il s'agit de celle qui était consacrée à la continuité et à l'évolution globale du projet, d'après les trois groupes d'acteurs (2.1.2). Par ailleurs, **au cours de l'An 2**, l'évaluation a tenté d'approfondir deux aspects particuliers et interreliés de ce travail terrain pour lequel des lacunes avaient été identifiées au cours de l'An 1. Il s'agit du niveau de connaissance des acteurs de ce groupe sur différents éléments du projet BBBB, ainsi que des moyens mis en œuvre pour leur transmettre de l'information à ce sujet.

⁸ Rappelons que, vu le très petit nombre de répondants pour l'An 2 (10 contre 25 pour le questionnaire de l'An 1), à ce questionnaire ciblant les représentants d'organisations partenaires, le choix a été fait de ne pas distinguer les réponses provenant de représentants de points de chute de celles émises par ceux des autres types d'organisations.

Dans l'ensemble, l'analyse montre que **le niveau de connaissance des bénévoles et employés** variait selon les éléments du projet considérés. Ce niveau de connaissance apparaissait moins élevé à propos des éléments (personnes, opérations, activités) extérieurs aux points de chute, notamment ceux en lien avec les entrepôts de Montréal et des Laurentides. À l'inverse, les répondants de ce groupe ont laissé entendre qu'ils connaissaient mieux les employés permanents de BBBB et leurs rôles respectifs, les points de chute de la région, l'historique des projets BBBB du Québec, ainsi que le processus d'élaboration de celui de Lanaudière et des Laurentides, sans compter les activités des deux volets du projet réalisées dans les points de chute.

Quant à **la transmission d'informations** sur le projet aux bénévoles et employés qui y travaillent, elle a été abordée sous trois angles complémentaires avec les répondants de ce groupe. D'abord, la majorité d'entre eux ont affirmé que les personnes qui commençaient à travailler pour le projet BBBB recevaient effectivement de l'information générale sur différents éléments de celui-ci. Ils ont, de plus, identifié trois moyens qu'ils considéraient être les meilleurs pour transmettre à ces personnes ce type d'information générale, soit : de bouche-à-oreille par le responsable du point de chute; en les faisant participer à une formation donnée par l'agente de développement de BBBB; ainsi qu'en leur distribuant, par l'intermédiaire du responsable du point de chute, un document détaillé (« kit de départ ») présentant tous les aspects du projet. Enfin, pour ce qui est de la transmission aux bénévoles et employés, en cours de participation, de toute information ponctuelle et spécifique sur le projet, les répondants de ce groupe ont été plus nombreux à retenir un des neuf moyens qui leur étaient proposés. Il s'agissait de leur distribuer au besoin, par l'intermédiaire du responsable du point de chute, de courts mémos écrits par un des employés de BBBB. Par contre, un de ces moyens n'a été retenu par aucun des répondants, celui reposant sur le bouche-à-oreille par le camionneur.

Par ailleurs, les répondants d'organisations partenaires ont donné leur avis au sujet du **recrutement** de bénévoles ou d'employés pour le projet BBBB, au cours des deux années de l'évaluation. **Au cours de l'An 1**, cette opinion était unanimement positive pour tous ceux qui s'étaient prononcés à ce sujet. **Au cours de l'An 2**, toutefois, même si la majorité conservait ce jugement positif, une opinion négative a aussi été émise à ce sujet.

Enfin, dans **les questionnaires des deux années** adressés aux bénévoles et employés, **les motivations à participer** au projet BBBB ou à **continuer à y participer** ont été abordées. La raison retenue par la majorité des répondants, au cours de ces deux années, a été la possibilité (plutôt la satisfaction, en ce qui concerne l'An 2) de contribuer à améliorer l'accès à de bons aliments pour les gens de leur milieu. Lors des deux années, également, les répondants ont fait part de leur intention ou non de continuer à participer au projet l'année suivante. À cet égard, ceux de l'An 1 ont été unanimes à répondre « oui ». On remarque, par contre, que parmi ceux de l'An 2, même si la majorité ont répondu « oui », deux ont dit « non » et un autre, « je ne sais pas ». En complément, le questionnaire de **l'An 2** comportait aussi une question sur le niveau de satisfaction par rapport à l'évolution de la participation au projet au cours de la dernière année. À ce sujet, la majorité des répondants ont exprimé une opinion positive et un seul s'est déclaré « assez insatisfait ».

2.3.2 Facteurs facilitants

Pour l'An 2, comme précédemment pour l'An 1, les répondants du groupe des bénévoles et employés ont été invités à identifier ce qui avait pu faciliter la participation de ces derniers au projet BBBB, au cours de la dernière année. Dans leur cas, les éléments mentionnés étaient existants. Autrement dit, ils avaient été réellement expérimentés ou observés dans la mise en œuvre du projet et ils ne constituaient pas des suggestions en vue d'améliorer la participation.

Un répondant a aussi profité de la question pour donner son appréciation globale du projet, qu'il jugeait « accrocheur » et une « belle initiative ».

2.3.2.1 Facteurs liés aux activités proposées

Trois éléments liés aux activités proposées et susceptibles de faciliter la participation des bénévoles et employés au projet BBBB ont été identifiés. Ce sont : le fait de leur donner « *des aliments à faible coût* » en leur offrant par exemple « *la moitié d'une boîte* » (2 répondants), le fait de « *donner maintenant des reçus* » constituant « *une preuve de paiement* » (1 répondant); ainsi que la fixation de « *dates limites pour venir chercher les boîtes* » pouvant « *faciliter la gestion des paiements et des commandes* » (1 répondant).

2.3.2.2 Facteurs liés à l'environnement ou au contexte de l'implantation

De même que pour les répondants des organisations partenaires, aucun élément lié à l'environnement ou au contexte de l'implantation n'a été identifié par ceux du groupe des bénévoles et employés, en tant que facteur ayant pu faciliter la participation de ces derniers au projet BBBB au cours de la dernière année.

2.3.2.3 Facteurs liés aux acteurs engagés dans cette implantation

Pour ce qui est des éléments liés aux acteurs qui pourraient faciliter la participation des bénévoles et employés au projet BBBB, les répondants de ce groupe en ont relevé trois. Tous étaient d'ordre relationnel. Un répondant a fait état d'« *une bonne ambiance et une bonne dynamique au point de chute* ». Un autre a mentionné la « *satisfaction des clients* » qui serait « *motivante* ». Un troisième a parlé de la « *disponibilité des personnes du projet BBBB* » (de la permanence) qui aurait « *facilité les relations* ».

2.3.3 Facteurs limitants

Les répondants du groupe des bénévoles et employés ont aussi identifié des éléments qui, à leur avis, avaient rendu difficile leur participation au projet BBBB au cours de la dernière année. La plupart étaient formulés en matière de « manques » de différentes ressources (humaines, de temps, etc.) qui apparaissaient interreliés. Comme pour les éléments facilitants, il s'agissait d'éléments existants, vraiment expérimentés ou observés par les répondants dans leur participation à la mise en œuvre du projet.

2.3.3.1 Facteurs liés aux activités proposées

Un seul élément en lien avec les activités proposées a été identifié par un seul répondant comme ayant pu limiter la participation des bénévoles et employés au projet BBBB. Celui-ci touchait autant le fonctionnement de ces activités, que les ressources nécessaires pour les réaliser (temps et bénévoles) que la façon de les réaliser. Ainsi, selon ce répondant, « *l'accueil, les téléphones, les enregistrements, les paiements, la livraison* » pouvaient nécessiter au point de chute « *7 heures de gestion par 2 semaines* » plutôt que les « *3 heures par 2 semaines* » annoncées au début.

2.3.3.2 Facteurs liés à l'environnement ou au contexte de l'implantation

Également, un seul répondant a mentionné un seul élément lié à l'environnement ou au contexte de l'implantation pouvant limiter la participation des bénévoles et employés au projet BBBB. À son avis, il s'agissait d'une lacune au niveau du « *réseautage* », puisque les bénévoles et employés ne sauraient pas « *ce qui se passe dans les autres points de chute* ».

2.3.3.3 Facteurs liés aux acteurs engagés dans cette implantation

Quant aux éléments en lien avec les acteurs ayant pu rendre difficile la participation des bénévoles et employés au projet BBBB au cours de la dernière année, les répondants de ce groupe en ont identifié plusieurs. Tous apparaissaient associés à un manque de bénévoles ou à une difficulté à maintenir leur participation. Ainsi, des répondants ont affirmé que le projet générait « *un surplus de tâches* » ou « *beaucoup de travail pour les employés* » notamment en raison du manque de bénévoles (3 répondants). Un autre a fait état d'une lacune aussi concernant « *le transfert de connaissances aux nouveaux employés du projet* ». Et un autre encore a mentionné les plaintes des clients insatisfaits des produits obtenus (qualité, quantité ou variété des fruits et légumes) qui étaient adressées aux bénévoles et employés.

2.4 Le maintien de la participation des clients

2.4.1 Constats généraux

En ce qui concerne la participation des clients au projet BBBB Lanaudière, les premiers constats de l'An 2 portaient sur leur identité et, plus spécifiquement, sur l'écart entre celle-ci et la clientèle initialement visée. Les informations obtenues à ce sujet, grâce aux trois questionnaires de l'An 2, fournissent au moins autant de nouvelles questions que de réponses. Par ailleurs, dès l'An 1, l'évaluation avait aussi mis en évidence que la participation des clients au projet BBBB se situait dans un registre différent de celle des deux autres groupes d'acteurs. En effet, en raison de leur rôle particulier de destinataires des services et des produits générés par ce projet, leur participation à celui-ci demeurait largement associée à leur satisfaction à l'égard des services et des produits obtenus.

En premier lieu, les nouvelles informations obtenues sur *l'identité des clients*, auprès des trois groupes d'acteurs, se présentent comme des points de vue partagés sur : les changements perçus chez la

clientèle des boîtes de fruits et légumes au cours de la dernière année (sont-ils plus ou moins nombreux, défavorisés, âgés, etc.), ainsi que le principal groupe d'appartenance (clients des boîtes de fruits et légumes, population en général ou employés ou bénévoles de l'organisme) et la principale caractéristique sociodémographique (revenu, emploi, âge, type de famille) des personnes ayant participé aux activités de sensibilisation et d'éducation. Dans chacun des groupes aussi, plusieurs répondants ont affirmé à cet égard qu'ils « ne savaient pas ». Il demeure donc difficile de tirer des conclusions rigoureuses de ces observations. Est-ce la perception des répondants qui variait ou si l'on peut penser que des clients différents fréquentaient vraiment les différents points de chute?

En fait, même si ces questions nouvelles témoignaient d'une tentative en vue d'explorer davantage la connaissance et la perception des clients qu'avaient les différents groupes d'acteurs, on peut considérer que ces résultats demeurent surtout indicatifs. Ils demeurent du même ordre que d'autres résultats à propos des clients relevés au cours de l'An 1. Par exemple, les répondants des organisations partenaires avaient alors montré une perception assez partagée au sujet de la proportion des clients qui étaient défavorisés ou très défavorisés⁹ et une perception un peu moins partagée quant à leur niveau de scolarité. Ces perceptions, surtout, ne correspondaient pas aux données sociodémographiques obtenues auprès des répondants du groupe des clients. En effet, ces dernières données montraient que les répondants de ce groupe étaient généralement assez scolarisés et, dans l'ensemble, moins défavorisés¹⁰ que la clientèle plus particulièrement visée au départ. Rappelons que le projet initial s'adressait à la population générale, tout en ciblant davantage les familles défavorisées avec enfants.

Par ailleurs, une comparaison des données sociodémographiques obtenues, au cours des deux années de l'évaluation, auprès des répondants du groupe des clients eux-mêmes, laisse supposer que, dans l'ensemble, parmi ceux qui avaient maintenu leur participation au projet pendant l'An 2, la proportion des trois catégories de revenus estimées demeurait similaire¹¹. Ainsi, plus de la moitié des répondants se situaient encore dans la catégorie estimée des « revenus modérés »¹². On peut ajouter, en ce qui concerne la présence d'enfants dans les familles des clients, qu'on en trouvait chez plus de la moitié des répondants de l'An 1 (52/91) et la moitié de ceux de l'An 2 (22/44). De plus, parmi ces familles comptant des enfants, au cours de l'An 1, un peu plus du quart (14/52) étaient sous le seuil de faible revenu, un peu plus du quart également (14/52) se situaient dans la catégorie estimée des « revenus élevés » et

⁹ Selon plus de la moitié des répondants des organisations partenaires de l'An 1 (14/25), 21 % à 60 % des clients étaient défavorisés ou très défavorisés. Du point de vue de plus de la moitié des répondants du même groupe (16/25), la majorité des clients étaient « peu scolarisés » ou « moyennement scolarisés », c'est-à-dire qu'ils avaient obtenu un diplôme d'études primaires ou moins ou un diplôme d'études secondaires ou professionnelles.

¹⁰ Près des deux tiers (55/91) des répondants du groupe des clients de l'An 1 avaient affirmé que le plus haut niveau de scolarité qu'ils avaient complété (avec diplôme) était de niveau collégial (incluant le DEP) ou universitaire. Quant à leur situation économique, une estimation avait conduit à considérer que 24 % de ces 91 répondants seraient sous le seuil de faible revenu, 22 % auraient un « revenu élevé » et 54 % auraient un « revenu modéré ».

¹¹ Il faut rappeler toutefois que ces données ne se rapportent pas à l'ensemble des clients et qu'elles ne constituent pas non plus un échantillon statistiquement représentatif de ces derniers. À ce titre, il faut aussi les considérer comme ayant une valeur indicative.

¹² Parmi les 44 répondants du groupe des clients de l'An 2, il a été estimé que 23 % seraient sous le seuil de faible revenu, 18 % auraient un « revenu élevé » et 59 % auraient un « revenu modéré ». Toutefois, si l'on extrait des 44 répondants les 17 qui se sont déclarés « anciens clients », les répondants ayant vraiment maintenu leur participation au cours de l'An 2 se répartissaient ainsi selon les trois catégories de revenu estimées : 19 % seraient sous le seuil de faible revenu, 11 % auraient un « revenu élevé » et 70 % auraient un « revenu modéré ».

près de la moitié (24/52) dans celle des « revenus modérés ». De façon comparable, au cours de l'An 2, près du quart (5/22) des familles avec enfants étaient sous le seuil de faible revenu, la même proportion (5/22) se situait dans la catégorie estimée des « revenus élevés » et plus de la moitié (12/22) dans celle des « revenus modérés ». Par contre, si l'on exclut de ces 22 répondants ayant des enfants, ceux qui étaient d'anciens clients au cours de l'An 2, soit 11 répondants, le nombre des participants effectifs de chacune des trois catégories change. Ainsi, ce serait plutôt un peu plus du quart d'entre eux (3/11) qui seraient sous le seuil de faible revenu, moins de 10 % (1/11) dans la catégorie estimée des « revenus élevés » et près des deux tiers (6/11) dans la catégorie estimée des « revenus modérés ».

Pour ce qui est du recrutement des clients, les répondants d'organisations partenaires ont donné une opinion à ce sujet pour les deux années de l'évaluation. **Au cours de l'An 1**, tous ceux qui s'étaient prononcés à ce sujet avaient émis un avis positif. Puis, **au cours de l'An 2**, la majorité conservait ce jugement positif, mais une opinion négative a aussi été exprimée à ce sujet.

Les **motivations à participer** au projet BBBB ou à **continuer à y participer** ont aussi été abordées dans **les questionnaires des deux années** adressés aux clients. D'abord, à propos de la décision d'acheter ou de continuer à acheter des boîtes de fruits et légumes, on constate que, dans l'ensemble, aucune des raisons proposées n'apparaissait marquante, et ce, pour les deux années. Ainsi, près des deux tiers des répondants de l'An 1 (57/91) au moins et au moins les trois quarts de ceux de l'An 2 (33/44) ont considéré que chacune des sept raisons suivantes avait contribué à leur décision de continuer à acheter ces boîtes : la possibilité d'encourager des producteurs québécois et locaux de fruits et légumes, le coût abordable pour des boîtes de fruits et légumes de qualité, la possibilité d'obtenir près de chez eux des fruits et légumes de qualité, le souci de leur santé ou de celle de leur famille, le fait de ne pas être obligé de commander une boîte à chaque livraison, le fait de pouvoir changer de format de boîte à chaque commande, ainsi que la possibilité d'obtenir des recettes et des trucs culinaires faciles et économiques.

En ce qui concerne, en dernier lieu, les **intentions de participer encore aux activités de BBBB l'an prochain**, la plupart des répondants du groupe des clients (84/91) avaient répondu « oui » pour l'An 1. Pour l'An 2, par contre, cette proportion avait diminué à un peu moins des trois quarts (21/29, en excluant les 17 anciens clients des 44 répondants au questionnaire). Une analyse plus fine montrait aussi la répartition de ces répondants souhaitant continuer à acheter des boîtes en fonction des trois catégories de revenu estimées. On constatait alors que, pour les deux années, la majorité de ceux-ci se situaient dans la catégorie estimée des « revenus modérés »¹³. Enfin, on note aussi, pour l'An 2, qu'en excluant les anciens clients, moins de la moitié des répondants du groupe des clients (13/27) ont déclaré avoir l'intention de participer l'an prochain à des activités en lien avec l'alimentation, à part l'achat de boîtes de fruits et légumes.

2.4.2 Facteurs facilitants

Au cours de l'An 1, les répondants du groupe des clients ont été invités à identifier ce qui pouvait faciliter la participation des personnes et des familles au projet BBBB. Au cours de l'An 2, on leur a demandé ce qui pouvait aider les personnes et les familles à poursuivre leur participation à ce projet.

¹³ Voir tableaux 21 et 22 de l'annexe 3.



ÉVALUATION D'IMPLANTATION DU PROJET BONNE BOÎTE BONNE BOUFFE (BBBB) DANS LANAUDIÈRE

Dans les deux cas, les éléments identifiés avaient tendance à prendre la forme d'éléments de satisfaction ou d'insatisfaction par rapport à des aspects particuliers du projet. Également, certains des éléments mentionnés faisaient référence à l'expérience positive avérée des répondants, d'autres étaient plutôt des suggestions en vue d'améliorer des aspects moins appréciés. Au cours de l'An 2, quelques répondants ont aussi profité de cette question pour transmettre des commentaires positifs globaux sur le projet. Selon les cas, ils ont considéré que le projet était : « *une bonne chose pour les familles démunies* » (1 répondant), « *un bon projet pour les campagnes* » (1 répondant) ou « *une belle façon de donner aux gens des légumes de qualité* » (1 répondant).

2.4.2.1 Facteurs liés aux activités proposées

Plusieurs éléments existants ayant pu aider les personnes et les familles à poursuivre leur participation au projet BBBB ont été identifiés par les répondants clients de l'An 2. Ce sont : le fait que les fruits et légumes étaient des produits québécois ou régionaux (2 répondants), le fait que les recettes étaient appréciées (2 répondants), le coût minime des aliments (1 répondant), un « *rapport qualité-prix valant la peine* » (1 répondant), le fait que la boîte à 10 \$ apparaissait « *parfaite pour être partagée en deux* » (1 répondant), la découverte de légumes qui était appréciée (1 répondant), ainsi que le fait que le bulletin « *aidait à maintenir la participation malgré un manque de légumes* » (1 répondant).

Également, plusieurs suggestions ont été formulées en tant que moyens potentiels pouvant aider les personnes et les familles à poursuivre leur participation au projet BBBB. Il s'agissait de : modifier la fréquence des livraisons, par exemple en la rendant hebdomadaire ou plus régulière pendant l'été (4 répondants); améliorer la qualité ou la variété des fruits et légumes (3 répondants); augmenter la quantité de fruits et légumes et plus particulièrement celle des fruits (3 répondants); permettre aux clients de connaître d'avance le contenu de leur boîte (2 répondants); faire des livraisons à domicile et si possible à faible coût (2 répondants); organiser une boîte d'échange pour les aliments abîmés ou pour tenir compte des préférences des clients (2 répondants); organiser un horaire de livraison plus flexible afin de mieux s'ajuster aux besoins des travailleurs (2 répondants); envoyer le bulletin à tous les clients même les semaines où ils n'achètent pas de boîte (1 répondant); développer d'autres activités (sensibilisation et éducation) (1 répondant); préparer les boîtes de fruits et légumes de manière à avoir un meilleur équilibre des quantités des différentes variétés (par exemple, trop de betteraves, beaucoup de patates et de carottes) (1 répondant).

2.4.2.2 Facteurs liés à l'environnement ou au contexte de l'implantation

Les répondants du groupe des clients ont aussi formulé quelques suggestions pouvant constituer des moyens potentiels d'aider les personnes et les familles à poursuivre leur participation au projet BBBB, mais étant plutôt liées à l'environnement ou au contexte de l'implantation. Il s'agirait, selon eux, de : faire plus de publicité, notamment en recourant aux journaux locaux ou en faisant des liens avec la politique familiale de la municipalité ou un organisme communautaire local (5 répondants); ouvrir un point de chute plus rapproché du domicile (1 répondant); et utiliser les écoles comme points de chute (1 répondant).

2.4.2.3 Facteurs liés aux acteurs engagés dans cette implantation

Un seul répondant du groupe des clients a mentionné un élément ayant pu, selon lui, aider les personnes et les familles à poursuivre leur participation au projet BBBB. Ce serait l'« *entraide* » développée pour « *aller chercher les boîtes* ».

2.4.3 Facteurs limitants

En ce qui concerne les éléments ayant pu rendre difficile, pour les personnes et les familles, la participation au projet BBBB, les répondants du groupe des clients ont principalement identifié des éléments témoignant d'une insatisfaction par rapport à certains aspects de ce projet. Quelques suggestions d'amélioration ont aussi été formulées.

2.4.3.1 Facteurs liés aux activités proposées

Parmi les éléments d'insatisfaction identifiés par les répondants du groupe des clients et étant liés aux activités proposées, certains se rapportaient aux activités elles-mêmes (services obtenus), d'autres plutôt aux produits achetés dans le cadre du projet.

Les éléments concernant les activités ou services étaient les suivants : les heures d'ouverture jugées peu flexibles et peu adaptées aux personnes qui occupent un emploi pendant le jour (3 répondants); l'obligation d'aller compléter à l'épicerie pour les fruits et légumes non compris dans la boîte (2 répondants); le manque de temps disponible pour participer aux autres activités (2 répondants); le fait que le projet occasionnerait beaucoup de travail pour l'organisme point de chute (1 répondant); le fait qu'un point de chute obligerait les clients à commander des boîtes à chaque livraison (1 répondant); le manque de publicité pour le projet (1 répondant); le fait que le point de chute n'offrirait pas d'accueil et aucune information sur le projet mis à part le bulletin (1 répondant); la fraîcheur des aliments qui serait compromise pour les clients allant chercher leur boîte le lendemain à un point de chute ne disposant pas d'un frigo (1 répondant).

Quant aux éléments associés aux produits, ils avaient trait à : la qualité des fruits et légumes qui était jugée passable, pourrissant rapidement ou à cuisiner rapidement (7 répondants); la variété limitée des fruits et légumes (3 répondants); les quantités variant beaucoup selon les boîtes ou qui seraient mal réparties (par exemple, une banane et un gros chou) (2 répondants); le fait que les clients en auraient « *moins pour leur argent* » par rapport à l'achat en épicerie (1 répondant).

2.4.3.2 Facteurs liés à l'environnement ou au contexte de l'implantation

Les répondants du groupe des clients ont aussi mentionné des éléments liés à l'environnement ou au contexte de l'implantation qui auraient effectivement, selon eux, rendu difficile la participation des personnes et des familles au projet BBBB. D'autres éléments étaient plutôt formulés comme des moyens potentiels en vue d'améliorer la participation des clients et un autre, plutôt comme un éventuel effet négatif du projet.



ÉVALUATION D'IMPLANTATION DU PROJET BONNE BOÎTE BONNE BOUFFE (BBBB) DANS LANAUDIÈRE

D'abord, les éléments existants mentionnés étaient : le déplacement ou le transport sur un grand territoire nécessaire pour aller chercher les boîtes au point de chute, qui pouvait être contraignant notamment pour des jeunes mères (5 répondants); ainsi que le fait que les gens auraient tendance à penser que le projet s'adresse plutôt aux familles à faible revenu (2 répondants).

Puis, les deux moyens susceptibles d'améliorer la participation des clients étaient : la livraison à domicile (1 répondant) et l'ajout d'un deuxième point de chute dans une municipalité ayant un grand territoire (1 répondant).

Quant à l'effet négatif potentiel du projet, identifié par un répondant, c'était qu'il pourrait entraîner des « *répercussions négatives pour l'épicier du coin* ».

2.4.3.3 Facteurs liés aux acteurs engagés dans cette implantation

Enfin, un seul répondant du groupe des clients a mentionné un élément lié aux acteurs engagés dans l'implantation du projet BBBB qui avait pu, selon lui, rendre difficile la participation des personnes et des familles à ce projet. Ainsi, de son point de vue, en raison du prix, le projet ne rejoindrait pas les personnes défavorisées.

Par ailleurs, en considérant qu'un point de chute constitue aussi un acteur du projet (en tant qu'organisme partenaire), on peut ajouter un autre élément mentionné par un répondant. Selon lui, ça ne « *rapporterait pas grand-chose pour le point de chute de faire partie du CA* » du projet.

2.5 CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Ce deuxième rapport d'évaluation portant sur l'implantation du projet BBBB dans Lanaudière s'intéressait plus spécifiquement à l'évolution de ce projet depuis sa première année d'implantation, ainsi qu'au maintien de la participation de trois groupes d'acteurs. Ainsi, après les premières phases consacrées à l'élaboration et à la mise en œuvre initiale du projet, au cours de l'An 1, il s'agissait maintenant de mieux documenter les conditions de son « déploiement » au cours de l'An 2.

Il est important de rappeler que cette seconde partie de l'évaluation s'appuyait principalement sur la méthode du questionnaire à questions fermées. Contrairement à la stratégie employée au cours de l'An 1, celle de l'An 2 ne prévoyait pas d'étape d'approfondissement des informations tirées des questionnaires, en recourant à la méthode complémentaire des groupes de discussion. Par contre, les trois questionnaires de l'An 2 ont été construits afin de tenir compte des différents résultats de l'An 1, qu'ils aient été obtenus par l'une ou l'autre des deux méthodes. De cette façon, l'évolution du projet pourrait être évaluée dans une perspective comparative. En outre, cette fois, c'est la recherche documentaire qui a fourni quelques informations complémentaires permettant de mieux comprendre dans quel contexte s'était poursuivie l'implantation du projet BBBB Lanaudière au cours de l'An 2.

L'évaluation a donc décrit de quelle façon le projet avait continué à être implanté entre mars 2012 et mars 2013. La mise en œuvre est apparue un peu moins avancée que prévu selon l'échéancier initial et selon les nouvelles directions impulsées au cours de l'An 1. En effet, en raison de différentes contraintes, le projet continuait à fonctionner de façon centralisée en desservant encore, pour une période limitée, les deux régions. L'entrepôt lanaudois n'était pas encore fonctionnel, mais de nouveaux points de chute avaient tout de même été ouverts, de manière à doubler leur nombre ainsi que celui des boîtes livrées dans les deux régions. Le fonctionnement autonome des deux régions constituait toujours un objectif vers lequel le promoteur et les organisations partenaires continuaient de progresser, en s'appuyant sur le travail de la permanence du projet.

L'analyse des résultats de l'An 2 a montré que, dans ce contexte, des ajustements au projet avaient été apportés, sur la base des constats et des recommandations de l'An 1 (formation offerte aux nouvelles ressources recrutées, « kit de départ » amélioré pour les points de chute, engagement d'un assistant-livreur, organisation d'un système de gestion des plaintes, etc.). D'autres ajustements également mis en place (notamment le contenu des boîtes en fonction des formats) s'appuyaient plutôt sur des analyses réalisées par l'agente de développement de BBBB Lanaudière.

Les résultats de l'An 2 témoignent aussi d'une appréciation globale positive du projet et de différents aspects de celui-ci. La plupart des répondants des trois groupes d'acteurs partageaient cet avis, malgré l'expression de quelques opinions divergentes sur ces différents aspects. À cet égard, d'ailleurs, on observe une certaine fluctuation dans les éléments d'insatisfaction ou de critique, de l'An 1 à l'An 2. On peut penser que, pour chacune de ces années, ils représentent le plus souvent des situations isolées ou ponctuelles expérimentées par des acteurs particuliers ou dans des milieux spécifiques. On note toutefois que certains des éléments négatifs relevés demeurent récurrents au cours des deux années, même s'ils n'ont pas toujours été mentionnés par les mêmes acteurs. Ainsi, quelques critiques ont encore été exprimées à l'égard de la qualité, de la variété, de la quantité ou du coût des fruits et légumes contenus dans les boîtes livrées. D'autres ont porté à nouveau sur des aspects de la

préparation ou de la distribution des boîtes, et également sur des aspects des activités de sensibilisation et d'éducation. Le manque de bénévoles a aussi été relevé. Dans l'ensemble, ces quelques notes discordantes, bien que minoritaires, invitent à la vigilance. D'ailleurs, quelques suggestions d'amélioration, qui ne remettent jamais en question les fondements du projet, ont aussi été formulées par les répondants en vue de remédier à des éléments susceptibles, selon eux, de limiter la participation des acteurs.

Finalement, la participation au projet des trois groupes d'acteurs, objet central de l'évaluation, semble évoluer en fonction de différents facteurs. Parmi ceux-ci, on peut mentionner les objectifs qu'ils poursuivaient (organisations partenaires) ou les attentes qu'ils avaient au départ (bénévoles et employés ainsi que clients), l'expérience réelle qu'ils vivent en participant au projet et la satisfaction qu'ils en retirent (les trois groupes d'acteurs), les changements qui surviennent dans le contexte de l'implantation (organisations partenaires) ou dans leur vie personnelle (bénévoles et employés ainsi que clients), etc. On peut supposer qu'il est normal d'observer une certaine fluctuation dans la participation des différents groupes d'acteurs. Autrement dit, il serait normal qu'une certaine partie des acteurs de chacun des groupes se retirent du projet, pour être éventuellement remplacés par d'autres. En ce sens, le maintien de la participation peut être jugé d'un point de vue global. Comme l'étude n'a pas relevé de lacune profonde et insoluble à cet égard, on peut considérer que la continuité du projet et sa pérennisation sont sur la bonne voie, moyennant quelques ajustements. En ce sens, des recommandations sont proposées dans les prochaines pages, en vue d'aider à l'évolution du projet et au maintien de la participation des différents groupes d'acteurs.

RECOMMANDATIONS

1. En ce qui concerne la continuité et l'évolution globales du projet, il est recommandé :

- Que l'appréciation généralement positive du projet par les répondants des trois groupes d'acteurs ne se traduise pas par le maintien d'un statu quo uniforme. Au contraire, que les employés permanents de BBBB Lanaudière, en collaboration avec les points de chute de la région, continuent à documenter de façon continue les forces et les faiblesses du projet expérimentées dans les différents milieux où il est implanté, de manière à pouvoir continuer à l'ajuster le plus possible en fonction des besoins et des caractéristiques propres à ces différents milieux.
- Que, lors de l'implantation de l'entrepôt lanaudois, le promoteur du projet BBBB Lanaudière, ses partenaires et ses employés permanents s'appuient sur l'expérience acquise (forces et faiblesses) lors de l'implantation et de la mise en œuvre de l'entrepôt des Laurentides.

2. En ce qui concerne la participation des organisations partenaires, il est recommandé :

- Que les partenaires du projet BBBB Lanaudière, lors d'une prochaine rencontre, amorcent une réflexion sur les raisons pour lesquelles une partie d'entre eux n'ont pas manifesté

l'intention de poursuivre leur participation à ce projet après sa deuxième année d'implantation.

- Que le promoteur du projet BBBB Lanaudivère, ainsi que ses partenaires, dont les points de chute, de même que ses employés permanents, continuent d'entretenir une communication étroite sur les différents aspects du projet qui les concernent, qu'il s'agisse d'éléments de planification générale ou locale.
- De maintenir des liens de collaboration et d'échange entre les projets BBBB Lanaudivère et BBBB Laurentides, quand ceux-ci auront entrepris leur fonctionnement autonome, afin de pouvoir continuer à bénéficier des expertises développées de part et d'autre.
- De poursuivre sur une base régulière, par exemple selon une fréquence de deux fois par année, les rencontres entre les points de chute lanaudivois et la permanence de BBBB Lanaudivère, afin de maintenir et de développer le réseautage initié entre ces organisations. Ces rencontres devraient permettre autant l'expression des différents besoins et points de vue que la transmission d'informations par les employés de BBBB Lanaudivère.
- De poursuivre sur une base régulière, par exemple selon une fréquence de deux fois par année, les rencontres entre les coordonnateurs des quatre (bientôt cinq, avec la séparation des régions de Lanaudivère et des Laurentides) projets BBBB de la grande région de Montréal. Il s'agit de maintenir et de développer le réseautage initié entre ces projets, afin d'optimiser les échanges sur les façons de fonctionner propres à chacun, ainsi que sur les modalités de fonctionnement qui leur sont communes (par exemple, le contrôle de la qualité à l'entrepôt de Montréal, la rédaction du *Bulletin Bonne Boîte Bonne Bouffe*, etc.).

3. En ce qui concerne la participation des bénévoles et employés, il est recommandé :

- Que la permanence de BBBB Lanaudivère, ainsi que les responsables de points de chute lanaudivois, poursuivent les efforts entrepris afin d'améliorer le transfert vers les bénévoles et employés de connaissances de base sur le projet en recourant, pour ce faire, aux moyens jugés les plus appropriés : formation dispensée par l'agente de développement de BBBB Lanaudivère, retransmission aux bénévoles et employés du « kit de départ » adressé aux points de chute, etc.
- Que la permanence de BBBB Lanaudivère ainsi que les responsables de points de chute lanaudivois poursuivent les efforts entrepris afin d'assurer le transfert vers les bénévoles et employés de toute information ponctuelle pertinente sur le projet en recourant, pour ce faire, aux moyens jugés les plus appropriés (notamment le *Bulletin Bonne Boîte Bonne Bouffe*, de courts mémos et le bouche-à-oreille par la personne responsable du point de chute) et à d'autres moyens au besoin ou selon les situations.
- Que la permanence de BBBB Lanaudivère ainsi que les responsables de points de chute lanaudivois s'assurent que les bénévoles et employés puissent aussi bénéficier des effets positifs du réseautage amorcé entre les différents points de chute, par le moyen de rencontres les réunissant avec le chargé de projet régional : meilleure connaissance des modalités de fonctionnement de chacun, échanges de trucs afin de limiter le surplus de travail occasionné par la participation au projet, etc.



ÉVALUATION D'IMPLANTATION DU PROJET BONNE BOÎTE BONNE BOUFFE (BBBB) DANS LANAUDIÈRE

- Que la permanence de BBBB Lanaudivère ainsi que les responsables de points de chute lanaudivois demeurent attentifs aux besoins en bénévoles générés par le projet, notamment à la suite du non-renouvellement du poste de commis à l'entrepôt (ou aide-livreur). En outre, les solutions à cette problématique récurrente du manque de bénévoles ou du manque de temps dont ils disposent pour le projet BBBB pourraient constituer un objet de discussion lors des rencontres réunissant les points de chute lanaudivois et la permanence de BBBB Lanaudivère.

4. En ce qui concerne la participation des clients, il est recommandé :

- De continuer à faire de la publicité sur le projet selon les besoins des différents points de chute, en recourant aux moyens les plus appropriés selon les milieux (journal local, liens avec la politique familiale municipale ou un organisme communautaire local, etc.) et en insistant éventuellement sur la clientèle priorisée, soit les familles avec enfants à faible et moyen revenus.
- Que le promoteur du projet ainsi que la permanence de BBBB Lanaudivère, avec l'aide des partenaires, dont les points de chute, développent des moyens en vue d'assurer un suivi des caractéristiques de la clientèle qui achète les boîtes de fruits et légumes. Dans la mesure du possible, par exemple, un outil pourrait être construit afin que les responsables de points de chute prennent en note, à leur inscription, la situation familiale ainsi que la catégorie de revenu des clients, tout en respectant l'anonymat de chacun.
- Que le promoteur du projet ainsi que la permanence de BBBB Lanaudivère envisagent, de concert avec les points de chute, de collecter de l'information auprès des clients qui abandonnent leur participation au projet, afin de documenter les raisons qui motivent leur décision.
- De s'assurer que soit élaboré et distribué aux nouveaux clients l'outil d'information envisagé sur le projet.
- Dans une perspective de développement à moyen terme, de réfléchir à la possibilité de modifier la fréquence de livraison des boîtes de fruits et légumes, notamment en la rendant hebdomadaire, quand l'entrepôt lanaudivois sera en fonction et que des points de chute seront implantés dans toutes les MRC.
- Que, selon les disponibilités des points de chute et les caractéristiques de leur clientèle propre, la mise en place d'heures d'ouverture plus flexibles soit envisagée afin de mieux desservir les personnes occupant un emploi dans le jour et qui souhaiteraient acheter des boîtes de fruits et légumes.
- Que les points de chute confrontés à des problèmes de transport susceptibles de limiter l'accès au projet à des catégories spécifiques de clientèle potentielle, par exemple des jeunes mères à la maison, étudient des solutions telles la livraison à domicile à peu de frais ou l'ajout d'un deuxième point de chute dans les municipalités ayant un grand territoire.
- Que les employés permanents de BBBB Lanaudivère, et notamment l'agente de développement avec le soutien des responsables de points de chute, répètent de façon continue auprès des bénévoles et employés et des clients la transmission d'informations sur



les divers éléments susceptibles d'influencer leur appréciation des fruits et légumes achetés : par exemple, la définition de la qualité, des formats, des portions, etc.

- Que, vu la proportion relativement faible des clients des boîtes participant aux activités de sensibilisation et d'éducation, notamment en raison d'un manque de temps, la permanence de BBBB Lanaudière et les points de chute lanaudois envisagent la possibilité que ces activités s'adressent principalement à d'autres clientèles qui pourraient, par la suite, devenir aussi des clients des boîtes. Pour la même raison, que la permanence de BBBB Lanaudière et les points de chute lanaudois envisagent de prioriser la diffusion du *Bulletin Bonne Boîte Bonne Bouffe* comme principal moyen de sensibilisation et d'éducation ciblant les personnes et les familles ayant déjà choisi de participer au projet en tant que clients des boîtes. Dans tous les cas, toutefois, continuer de privilégier l'adaptation de ce type d'activités en fonction de la situation et des besoins propres à chaque point de chute, plutôt que d'instaurer de façon unilatérale un même mode de fonctionnement pour tous.

3. RÉSULTATS DÉTAILLÉS

Cette troisième partie du second rapport d'évaluation de l'implantation du projet BBBB dans Lanaudière expose les résultats détaillés de l'An 2 de l'étude. Il s'agit, en fait, d'une première analyse des réponses obtenues aux trois questionnaires adressés, respectivement, aux trois groupes d'acteurs concernés. Celles-ci ont été regroupées afin d'être présentées en fonction des mêmes dimensions de la participation qui avaient été retenues dans le cadre de l'analyse des résultats de l'An 1 de l'évaluation.

On peut rappeler que l'analyse comparative des informations obtenues lors des deux étapes de l'évaluation (An 1 et An 2) était l'objet de la deuxième partie du présent rapport.

Il faut noter, enfin, que vu le petit nombre de répondants au questionnaire adressé aux organisations partenaires, leurs réponses ne seront pas distinguées selon qu'ils étaient liés à un organisme point de chute ou à un autre type d'organisation partenaire.

3.1 La planification, l'organisation et la gestion du projet

Deux des questionnaires comportaient des questions relatives aux activités de planification, d'organisation et de gestion du projet BBBB Lanaudière, incluant la concertation : celui adressé aux organisations partenaires et celui adressé aux bénévoles et employés. Dans l'ensemble, qu'il s'agisse d'activités, de tâches ou de rôles accomplis au niveau du projet global (régional et « birégional ») ou à celui local, des points de chute, la majorité des répondants ont exprimé une opinion positive au sujet de leur déroulement au cours de la deuxième année d'implantation du projet BBBB dans Lanaudière.

3.1.1 Les tâches et les rôles relatifs à l'ensemble du projet

Du point de vue de la majorité des répondants des deux groupes concernés, les tâches et les rôles relatifs à la planification, l'organisation et la gestion de l'ensemble du projet se sont bien déroulés. Cette opinion positive a été exprimée au sujet de : la promotion du projet et sa coordination, le recrutement de nouveaux points de chute, l'adaptation des modalités de fonctionnement aux deux entrepôts existants, la recherche d'un entrepôt lanaudois, la supervision par le chargé de projet régional, la coordination entre les partenaires, ainsi que la transmission des informations pertinentes sur le projet de la permanence aux points de chute.

- Comme dans le premier questionnaire, les **répondants d'organismes partenaires** ont précisé à quels aspects de la planification relatifs à l'ensemble du projet BBBB leur organisation avait collaboré au cours de la dernière année (Q9P, tableau 1 de l'annexe 3). Une bonne part de ces tâches se rapportaient à **l'organisation générale du projet**. Il faut rappeler, toutefois, que la majorité des répondants à ce questionnaire (6/10) étaient liés à un point de chute.

- ✓ Parmi les 10 répondants, 9 ont déclaré que leur organisation avait participé à **la promotion du projet**. Pour chacune des autres tâches et rôles de cette catégorie, seuls un ou deux répondants ont affirmé que leur organisation y avait participé. Il s'agissait de : l'adaptation des modalités de fonctionnement à l'entrepôt régional (2/10), la coordination du projet (2/10), le recrutement de nouveaux points de chute (2/10) et la recherche d'un entrepôt lanaudois (1/10).
- ✓ En ce qui concerne **le déroulement de ces activités** liées à la planification du projet, les répondants en ont donné une appréciation en fonction de leur connaissance de chacune (Q10P et Q13P, tableaux 2 et 3 de l'annexe 3). Dans l'ensemble, pour la majorité d'entre eux, cette appréciation était positive.
- ✓ La **coordination du projet** ainsi que le **recrutement de nouveaux points de chute** s'étaient « plutôt bien » ou « très bien » déroulés d'après 9 répondants sur 10.
- ✓ La **promotion du projet** s'était « plutôt bien » ou « très bien » déroulée selon 8 répondants sur 10.
- ✓ Quant à **l'adaptation des modalités de fonctionnement à l'entrepôt de Montréal et à celui des Laurentides**, ainsi que **la recherche d'un entrepôt lanaudois**, elles s'étaient toutes les trois « plutôt bien » ou « très bien » déroulées du point de vue de 6 répondants sur 10.
- ✓ Par ailleurs, la totalité des répondants (10/10) ont jugé que **la supervision par le chargé de projet régional** s'était « plutôt bien » ou « très bien » déroulée.
- Les **répondants au questionnaire adressé aux bénévoles et employés** se sont également prononcés sur le déroulement de certaines activités en lien avec la planification de l'ensemble du projet (Q10B, tableau 4 de l'annexe 3). Dans tous les cas, l'appréciation de la majorité d'entre eux était positive.
 - ✓ **La coordination entre le chargé de projet régional et l'organisme servant de point de chute** s'était « plutôt bien » ou « très bien » déroulée selon 12 répondants sur 13.
 - ✓ **La transmission des informations pertinentes sur le projet, de la permanence aux points de chute**, s'était « plutôt bien » ou « très bien » déroulée de l'avis de 12 répondants sur 13.
 - ✓ **La supervision par le chargé de projet régional** s'était « plutôt bien » ou « très bien » déroulée du point de vue de 11 répondants sur 13.

3.1.2 Les tâches et les rôles accomplis au niveau des points de chute

En ce qui concerne les tâches et rôles de planification, d'organisation et de gestion du projet accomplis plutôt au niveau local des points de chute, dans l'ensemble, la majorité des répondants des deux groupes ont aussi exprimé une opinion positive à propos de leur déroulement. À cet égard, il s'agissait en grande partie d'une perspective « de l'intérieur », étant donné qu'une bonne proportion des répondants des deux groupes étaient rattachés à un point de chute, soit 6/10 pour les répondants d'organisations partenaires et 10/13 pour ceux du groupe des bénévoles et employés.

- Les **répondants d'organisations partenaires** ont d'abord répondu à des questions sur des aspects généraux de la planification, de l'organisation et de la gestion du projet relatifs aux points de chute. À cet égard, ils ont identifié un aspect auquel certaines de leurs organisations avaient participé, puis ils ont donné leur appréciation, plutôt positive, du déroulement d'autres aspects.
 - ✓ Parmi les 10 répondants de ce groupe, 4 ont affirmé que leur organisme avait **participé à l'organisation d'un point de chute** (Q9P, tableau 1 de l'annexe 3).
 - ✓ Quant au **déroulement des activités de planification et d'organisation accomplies au niveau des points de chute**, la majorité des répondants l'ont jugé positivement, comme le montrent les résultats suivants.
 - ✓ **L'organisation d'un ou de nouveau(x) point(s) de chute** s'était « plutôt bien » ou « très bien » déroulée selon 9 répondants sur 10 (Q10P, tableau 2 de l'annexe 3).
 - ✓ **La coordination entre le chargé de projet régional et l'organisme servant de point de chute** s'était « plutôt bien » ou « très bien » déroulée d'après l'ensemble des 10 répondants (Q13P, tableau 3 de l'annexe 3).
 - ✓ **La gestion des plaintes exprimées par les clients**, ainsi que celle des **plaintes exprimées par les points de chute** s'étaient « plutôt bien » ou « très bien » déroulées du point de vue de 7 répondants sur 10 (Q13P, tableau 3 de l'annexe 3).
 - ✓ **La transmission des informations de départ sur le fonctionnement du projet**, de même que **la circulation de l'information courante** (nouveaux services, événements à venir, modifications au calendrier des livraisons, etc.) et **la communication entre le chargé de projet et les responsables des points de chute** s'étaient « plutôt bien » ou « très bien » déroulées du point de vue de 9 répondants sur 10. Quant au **maintien de l'autonomie des organismes points de chute**, 7 répondants sur 10 ont jugé qu'il s'était « plutôt bien » ou « très bien » déroulé. (Q18P, tableau 5 de l'annexe 3)
 - ✓ Selon la plupart des répondants de ce groupe (7/10 dans les deux cas), les **relations entre les bénévoles et employés au point de chute**, ainsi que **celles entre les bénévoles et employés et la personne responsable du projet BBBB au point de chute** s'étaient « plutôt bien » ou « très bien » déroulées (Q13P, tableau 3 de l'annexe 3).

- D'autres aspects abordés de la planification, de l'organisation et de la gestion du projet, au niveau des points de chute, se rapportaient plus directement à l'un ou l'autre des **deux volets des services offerts** dans le cadre de BBBB Lanaudière. **Les répondants des organisations partenaires** ont aussi exprimé une appréciation majoritairement positive à l'égard du déroulement de ces aspects particuliers.
 - ✓ Par rapport au **volet de la distribution des boîtes de fruits et légumes**, la prise en compte des besoins des points de chute lors de modifications apportées à leur contenu ou à leur format s'était « plutôt bien » ou « très bien » déroulée du point de vue de 8 répondants sur 10. Également, 7 répondants sur 10 ont jugé que la prise en compte des besoins des points de chute lors de modifications à l'horaire ou au calendrier de livraison s'était « plutôt bien » ou « très bien » déroulée. (Q18P, tableau 5 de l'annexe 3)
 - ✓ Par rapport au **volet des activités de sensibilisation et d'éducation à la saine alimentation**, 9 répondants sur 10 étaient d'avis que la prise en compte des besoins des points de chute lors de la préparation de l'offre de service par l'agente de développement de BBBB s'était « plutôt bien » ou « très bien » déroulée. Également, 9 répondants sur 10 ont affirmé que la transmission d'informations sur les services de soutien que pouvait offrir l'agente de développement s'était « plutôt bien » ou « très bien » déroulée. Enfin, selon 8 répondants sur 10, la prise en compte des ressources et des disponibilités des points de chute lors de la préparation de l'offre de service par l'agente de développement s'était aussi « plutôt bien » ou « très bien » déroulée. (Q19P, tableau 6 de l'annexe 3)
- Pour leur part, **les bénévoles et employés** ont fourni une appréciation concernant le déroulement de deux types d'aspects de la planification, de l'organisation et de la gestion du projet se rapportant au niveau des points de chute. Il s'agit de la gestion des plaintes et des relations entre certains participants.
 - ✓ D'une part, en ce qui concerne **la gestion des plaintes**, deux éléments ont été abordés : les plaintes exprimées par les clients et celles exprimées par les points de chute. Respectivement, 9 répondants sur 10 ont jugé que le premier aspect s'était « plutôt bien » ou « très bien » déroulé et 8 répondants sur 10 ont considéré qu'il en était de même pour le second aspect. (Q10B, tableau 4 de l'annexe 3)
 - ✓ D'autre part, la majorité des répondants de ce groupe (10/13 dans les deux cas) ont considéré que **les relations entre les bénévoles et employés au point de chute** ainsi que celles **entre les bénévoles et employés et la personne responsable du projet BBBB au point de chute** s'étaient « plutôt bien » ou « très bien » déroulées (Q10B, tableau 4 de l'annexe 3).

3.1.3 Les clients : connaissance, perceptions, caractéristiques

La dimension spécifique de la concertation a principalement été abordée dans le questionnaire adressé aux organisations partenaires, mis à part l'aspect de la communication entre celles-ci, effleuré aussi avec les bénévoles et employés. Les répondants des deux groupes ont d'ailleurs, pour la plupart, exprimé une opinion positive quant au déroulement de cette communication. De même, ceux des organisations partenaires ont, en majorité, considéré que chacun des autres aspects de la concertation s'était bien déroulé.

- Les **répondants d'organisations partenaires** ont fourni des informations sur les types de rencontres de concertation ou de planification auxquelles leur organisation avait participé, sur l'effet principal de cette participation sur cette dernière, ainsi que sur leur appréciation du déroulement de différents aspects de la concertation.
 - ✓ D'abord, les répondants ont précisé **à quels types de rencontres de concertation ou de planification leur organisme avait participé** avec des partenaires du projet BBBB Lanaudière-Laurentides, au cours de la dernière année. Le plus grand nombre d'entre eux (6/10) ont déclaré que leur organisme avait participé à des rencontres du comité d'évaluation (Q7P, tableau 7 de l'annexe 3). Puis, la moitié des répondants (5/10) ont affirmé respectivement que leur organisme avait participé à des rencontres du comité de coordination et à des rencontres avec l'agente de développement de BBBB.
 - ✓ Quant à **l'effet principal de cette participation de leur organisme à des rencontres de concertation**, le plus grand nombre de répondants, soit la moitié d'entre eux (5/10), étaient d'avis que c'était une possibilité pour leur organisme d'exprimer son point de vue sur des aspects du projet BBBB qui lui tenaient à cœur (Q8P, tableau 8 de l'annexe 3).
 - ✓ Puis, les répondants ont livré leur **appréciation du déroulement de sept aspects de la concertation** des partenaires du projet BBBB au cours de la dernière année (Q11P et Q13P, tableaux 9 et 3 de l'annexe 3). Dans tous les cas, la majorité des répondants ont exprimé une appréciation positive.
 - ✓ Le partage d'une vision commune, ainsi que la communication entre les partenaires s'étaient « plutôt bien » ou « très bien » déroulés selon 9 répondants sur 10.
 - ✓ La circulation de l'information entre les partenaires s'était « plutôt bien » déroulée selon 8 répondants sur 10.
 - ✓ Le partage des rôles entre les partenaires, la dynamique des réunions, ainsi que la prise en compte et l'articulation des besoins spécifiques des deux régions s'étaient « plutôt bien » ou « très bien » déroulés selon 7 répondants sur 10.
 - ✓ La prise en charge du leadership s'était « plutôt bien » déroulée selon 5 répondants sur 10. À ce sujet, toutefois, 4 répondants sur 10 ont déclaré qu'ils « ne savaient pas ».

- Pour leur part, **les bénévoles et employés** se sont prononcés sur **le déroulement d'un seul aspect de la concertation** entre les partenaires du projet BBBB Lanau dière-Laurentides. Il s'agit de la communication entre les partenaires impliqués. Celle-ci s'était déroulée « plutôt bien » ou « très bien » d'après 9 répondants sur 13 (Q10B, tableau 4 de l'annexe 3).

3.2 Le recrutement des participants et leurs motivations à participer

Dans le cadre de cette deuxième année de l'évaluation d'implantation de BBBB dans Lanau dière, on s'est intéressé davantage aux motivations des trois groupes d'acteurs à propos de la poursuite de leur participation à ce projet pendant l'année en cours, de même qu'à leurs intentions à ce sujet pour l'année suivante. Le recrutement des clients a été à peine effleuré, avec les répondants d'organismes partenaires. Quant à celui des bénévoles et employés, les répondants de ce groupe ont permis d'en apprendre un peu plus sur les besoins à cet égard.

On remarque que l'opinion des répondants du groupe des bénévoles et employés apparaissait plus généralement positive que celle exprimée par les répondants d'organismes partenaires, notamment quant aux intentions de participer au projet après l'année en cours.

Pour ce qui est des clients, le questionnaire de cette deuxième année et la démarche de collecte l'entourant ont permis de documenter les motivations et intentions des clients actuels, mais aussi, en partie, celles d'un certain nombre d'anciens clients. Autrement dit, des informations pertinentes ont été obtenues sur les raisons ayant amené ces derniers à ne plus participer au projet.

3.2.1 La collaboration consentie par les organisations partenaires

Seuls les **répondants représentant des organisations partenaires** ont abordé la participation au projet BBBB Lanau dière consentie par ces organisations dans le cadre de la deuxième année de son implantation. On peut considérer, à cet égard, que les points de vue étaient un peu partagés. En outre, les réponses portent à croire qu'un écart pourrait s'être creusé entre la motivation à participer pendant l'année en cours et pour l'année suivante.

- ✓ D'après plus de la moitié des répondants (6/10), **la principale raison pour laquelle leur organisation avait accepté de poursuivre sa collaboration au projet BBBB** (implicitement au-delà de la première année d'implantation du projet) était que les objectifs rejoignaient encore la mission de leur organisation (Q6P, tableau 10 de l'annexe 3). La seconde raison la plus retenue (par 3 répondants sur 10) était la plus-value de la concertation pour améliorer l'accès aux aliments. Par ailleurs, un autre répondant a répondu que son organisme ne voulait plus « *mettre de ressources pour le projet* » compte tenu du « *temps requis pour faire les suivis* ».

- ✓ Quant à **la participation au projet au cours de la prochaine année**, la moitié des répondants (5/10) ont signifié que leur organisme avait l'intention de la poursuivre. Par contre, 3 répondants sur 10 ont affirmé que « non » et 2 répondants sur 10 ont déclaré qu'ils « ne savaient pas » (Q15P, tableau 11 de l'annexe 3).
- ✓ Ces cinq derniers répondants ont fourni des **raisons afin d'expliquer pourquoi leur organisme n'avait pas l'intention de poursuivre sa participation au projet ou ne savait pas s'il allait le faire**. Selon les cas, ils ont mentionné : que l'entente se terminait en 2014, qu'on manquait de temps, de bénévoles et de disponibilité, que ça prenait du temps notamment pour faire « la pub, plus les rappels, plus les heures d'attente », que la qualité des aliments offerts avait « énormément diminué depuis le début du projet », ou encore que la participation de l'organisation serait ajustée en fonction de « la demande de la population » (Q16P).
- ✓ Enfin, en ce qui concerne **le principal apport de leur organisme au projet BBBB**, les répondants des organisations partenaires ont retenu en plus grand nombre l'accès à la clientèle locale (4/10) et une expertise spécifique pour la planification, la coordination ou la supervision des opérations (3/10) (Q17P, tableau 12 de l'annexe 3). Par ailleurs, les trois autres répondants ont mentionné, respectivement : « des équipements adéquats », « plus de travail » ainsi que du « soutien moral ».

3.2.2 Le recrutement et la motivation à participer des bénévoles et employés

Le recrutement et la motivation à participer des bénévoles et employés ont été abordés dans deux des questionnaires : celui adressé aux organisations partenaires et celui adressé aux bénévoles et employés eux-mêmes. Les questions à ce sujet ont cependant été plus nombreuses auprès du deuxième groupe, plus directement concerné. Dans l'ensemble, on remarque que la majorité d'entre eux ont exprimé une opinion positive à l'égard des différents aspects abordés.

- **Les répondants des organisations partenaires** ont été questionnés seulement sur le recrutement des bénévoles et employés.
 - ✓ Parmi les 10 répondants à ce questionnaire, 2 ont affirmé **avoir collaboré au recrutement de bénévoles ou d'employés** (Q9P, tableau 1 de l'annexe 3).
 - ✓ Par ailleurs, en ce qui concerne **le déroulement de cette opération** de recrutement de bénévoles et employés, 6 répondants sur 10 ont jugé qu'à leur connaissance, il s'était « plutôt bien » ou « très bien » déroulé (Q10P, tableau 2 de l'annexe 3).
- Pour leur part, **les répondants du groupe des bénévoles et employés** ont été questionnés aussi bien sur leur motivation à participer au projet pendant l'année en cours et par la suite, que sur leur satisfaction par rapport à l'évolution de leur participation et sur le nombre de bénévoles dont disposaient les points de chute.

- ✓ D'abord, la majorité des répondants (9/13) ont identifié, comme **principale raison leur ayant donné le goût de continuer à participer (ou de participer) au projet BBBB**, la satisfaction de contribuer à améliorer l'accès à de bons aliments (Q7B, tableau 13 de l'annexe 3).
- ✓ De façon plus spécifique, **l'élément principalement apprécié de leur participation à la préparation et à la distribution des boîtes** (Q12B, tableau 14 de l'annexe 3) retenu par le plus de répondants (6/13) est le sentiment d'aider à améliorer les habitudes de vie dans leur milieu. Viennent ensuite la possibilité d'obtenir eux-mêmes des boîtes (3/13), la satisfaction des clients (2/13) et la bonne entente avec les autres bénévoles ou employés. Un répondant a formulé un autre élément : « *la direction et la gestion de l'activité de distribution et l'analyse pour développer le projet* ».
- ✓ En ce qui concerne leur **intention de continuer à participer à la préparation ou à la distribution de boîtes** de fruits et légumes (Q13B, tableau 15 de l'annexe 3), 10/13 des répondants de ce groupe ont déclaré que « oui », c'était le cas; 2 ont dit « non »; et un autre a affirmé « je ne sais pas ».
- ✓ Les répondants n'ayant pas l'intention ou ne sachant pas s'ils allaient participer à nouveau à la préparation ou à la distribution de boîtes ont fourni **des raisons pour expliquer leur position** (Q14B). Selon les cas, ils ont fait état d'un manque de temps ou de disponibilité pour le bénévolat à BBBB, du fait de ne plus travailler au point de chute, de changements d'horaire qui compliquaient beaucoup la gestion des commandes et l'information aux clients, ainsi que d'une diminution récurrente de la qualité des aliments.
- ✓ Enfin, les bénévoles et employés ont fait part de leur **niveau de satisfaction globale par rapport à l'évolution de leur participation au projet BBBB au cours de la dernière année** (Q26B, tableau 16 de l'annexe 3). La plupart d'entre eux (12/13) ont affirmé qu'ils étaient « très satisfaits » ou « assez satisfaits » à cet égard.
- ✓ Les répondants de ce groupe ont aussi donné leur appréciation au sujet de **la disposition de bénévoles au point de chute en fonction de certaines tâches à accomplir**. Parmi eux, 9/13 ont considéré que le point de chute disposait « toujours » ou « la plupart du temps » de tous les bénévoles nécessaires à la prise de commande et la réception du paiement des clients (Q15B, tableau 17 de l'annexe 3). De même, 8/13 ont jugé que leur point de chute disposait « toujours » ou « la plupart du temps » de tous les bénévoles nécessaires à l'accueil des clients lors de la livraison. Enfin, 7/13 étaient d'avis que leur point de chute disposait « toujours » ou « la plupart du temps » de tous les bénévoles nécessaires pour la manutention des boîtes lors de la livraison. On peut noter que 4 répondants au questionnaire n'ont pas répondu à cette question, jugeant qu'elle « ne s'appliquait pas » à leur situation, parce qu'ils étaient des employés du projet BBBB.
- ✓ Dans le même ordre d'idées, les répondants considérant que leur point de chute ne disposait pas de toute la main-d'œuvre nécessaire pour accomplir une ou des tâches

mentionnées à la Q15 étaient invités à faire part de leurs *éventuelles suggestions afin de faciliter le recrutement de bénévoles* (Q16B). Des répondants ont déclaré qu'ils n'avaient pas de telles suggestions (5/13) et certains ont précisé qu'ils aimeraient qu'on leur transmette des « trucs » (2/13). D'autres ont formulé la suggestion d'« offrir une boîte gratuite » et celle d'« ouvrir un poste subventionné ». D'autres encore ont simplement précisé la situation prévalant dans leur point de chute à ce sujet : l'embauche récente d'une personne qui « s'occupe de tout ce qui a trait à BBBB », alors qu'auparavant « c'était très compliqué ». Ou encore, le besoin ressenti de bénévoles qui sont « difficiles à trouver dans le coin », ainsi que la particularité des usagers qui sont « à mobilité réduite » ou qui travaillent.

3.2.3 Le recrutement et la motivation à participer des clients

Le recrutement et la motivation à participer des clients ont également été abordés dans deux des questionnaires. Il s'agit cette fois de celui adressé aux organisations partenaires et, surtout, de celui visant les clients eux-mêmes. Les réponses obtenues informent au sujet de la participation au recrutement de la clientèle et du déroulement de cette opération du point de vue des deux groupes. Au-delà, du seul point de vue des clients, elles éclairent autant sur les raisons de l'abandon de la participation après la première année d'implantation que sur les motivations à la poursuivre au cours de la seconde année et sur les intentions en vue de la troisième. À cet égard, ces réponses pourraient fournir des pistes d'amélioration du projet plus précises que celles obtenues auprès des deux autres groupes d'acteurs quant à leurs motivations respectives à participer au projet.

- **Les répondants des organisations partenaires** ont abordé seulement le recrutement de la clientèle.
 - ✓ Parmi les 10 répondants à ce questionnaire, 4 ont déclaré **avoir pris part** au recrutement de la clientèle (Q9P, tableau 1 de l'annexe 3).
 - ✓ Puis, en ce qui concerne leur **appréciation du déroulement** de cette opération, 7 répondants sur 10 étaient d'avis qu'il s'était « plutôt bien » ou « très bien » déroulé (Q10P, tableau 2 de l'annexe 3).
- Pour ce qui est des **clients**, les informations qu'ils ont fournies sur eux-mêmes ont été obtenues auprès de deux groupes distincts : les 44 répondants au questionnaire de l'An 2, ainsi que plusieurs des 47 répondants à celui de l'An 1 n'ayant pas répondu par la suite à celui de l'An 2. De plus, parmi les répondants de l'An 2, on pouvait également distinguer des clients actuels et anciens. De cette façon, il a été possible d'éclairer aussi bien les raisons qui ont amené des clients à poursuivre leur participation au projet que celles qui en ont amené d'autres à ne plus y participer.
 - ✓ D'abord, on peut rappeler que seuls 44 des 91 répondants au questionnaire de l'An 1 de l'évaluation ont également répondu à celui de l'An 2. Parmi les 47 non-répondants au questionnaire de l'An 2, 21 ont expliqué, à l'étape préalable du consentement téléphonique précédant l'administration de ce questionnaire, les **raisons pour lesquelles ils ne participaient plus au projet BBBB**, si c'était pour cela qu'ils ne voulaient pas répondre au

questionnaire. Selon les cas, les raisons invoquées étaient en lien avec : un conflit d'horaire ou un manque de disponibilité ou de temps (6 répondants); une situation personnelle ayant changé à la suite d'un arrêt de travail, d'un retour aux études, d'une séparation, d'une cessation du bénévolat ou d'un emploi au point de chute (6 répondants); une déception à propos de la variété des fruits et légumes (5 répondants); une déception au sujet du coût des fruits et légumes (4 répondants); la distance du point de chute par rapport au domicile (4 répondants); une perte de légumes en lien avec la gestion de la cuisine ou les quantités obtenues ou les variétés habituellement consommées (3 répondants); la qualité des fruits et légumes jugés pas toujours frais et parfois pourris (2 répondants); un oubli de commander les boîtes de fruits et légumes (2 répondants); le fait que le point de chute ait cessé ses activités ou déménagé (2 répondants); ou encore le fait que le projet soit « *trop compliqué* » (stationnement, temps d'attente, « *taponnage* »).

- ✓ Pour ce qui est des 17 personnes ayant répondu au questionnaire de l'An 2 même si elles avaient cessé de participer au projet BBBB, 10 d'entre elles ont ***expliqué cet abandon*** par une des 12 raisons proposées dans le questionnaire. Elles ont ainsi affirmé n'avoir pas été disponibles lors de la livraison (Q2C, tableau 18 de l'annexe 3). Parmi les autres raisons proposées, quatre ont été davantage retenues par les répondants. Selon les cas, ceux-ci ont affirmé qu'ils n'avaient pas aimé la variété des fruits et légumes (5 répondants), qu'il leur restait encore des fruits et légumes de la dernière commande (5 répondants), ou qu'ils avaient été insatisfaits de la qualité (4 répondants) ou de la quantité (4 répondants) des fruits et légumes.

Des répondants ont également formulé des raisons différentes pour expliquer l'abandon de leur participation au projet. Selon les cas, ils ont donné des explications en lien avec un conflit d'horaire ou un manque de temps (7 répondants); un changement dans la situation personnelle relatif au travail ou à la santé (3 répondants); une perte de légumes parce que le répondant n'en mange pas assez ou qu'il vit seul (3 répondants); un oubli de commander (2 répondants); le caractère trop contraignant ou demandant trop de logistique du projet (2 répondants); le fait de ne pas disposer d'une auto (1 répondant); la peur de prendre la place de quelqu'un qui en aurait davantage besoin (1 répondant); la mauvaise qualité des légumes qui auraient tendance à pourrir rapidement (1 répondant); un rapport qualité-prix décevant (1 répondant); la distance par rapport au domicile (1 répondant); ou encore la désorganisation du point de chute par rapport au projet BBBB (1 répondant).

- ✓ Par ailleurs, en ce qui concerne les clients ayant poursuivi leur participation au projet BBBB, une majorité des 44 répondants ont considéré que chacun des sept éléments proposés avait ***contribué à leur décision de continuer à acheter des boîtes de fruits et légumes*** (Q4C, tableau 19 de l'annexe 3). Ces éléments étaient respectivement, par ordre d'importance accordée : la possibilité d'encourager des producteurs québécois et locaux de fruits et légumes (44 répondants), le coût abordable pour des boîtes de fruits et légumes de qualité (42 répondants), le souci de leur santé ou de celle de leur famille (40 répondants), la possibilité d'obtenir des recettes et des trucs culinaires faciles et économiques (40 répondants), la possibilité d'obtenir près de chez eux des fruits et légumes de qualité (39 répondants), le fait de ne pas être obligé de commander une boîte à chaque livraison (36 répondants) et le fait de pouvoir changer de format de boîtes à chaque commande (33 répondants).

- ✓ Dans le même ordre d'idée, la plupart des 44 répondants de ce groupe ont exprimé un grand **niveau de satisfaction à l'égard de deux éléments particuliers en lien avec l'achat de boîtes** du projet BBBB (Q7C, tableau 20 de l'annexe 3). En effet, ils se sont dits « plutôt satisfaits » ou « très satisfaits » de la possibilité d'obtenir près de chez eux des fruits et légumes de qualité (42/44 répondants) et de la possibilité de contribuer à de saines habitudes alimentaires (44/44 répondants).
- ✓ Les 44 répondants du groupe des clients ont aussi fait part de leur **intention ou non de commander encore des boîtes de fruits et légumes**, si le projet BBBB se poursuit l'an prochain (Q8C, tableau 21 de l'annexe 3). Parmi eux, 21 personnes ont affirmé avoir cette intention et 8 ont dit qu'elles ne le savaient pas. Les 15 autres répondants ont considéré que la question ne s'appliquait pas à leur situation, étant donné qu'ils étaient des anciens clients.
- ✓ Les 6 répondants indécis ont expliqué **pourquoi ils ne savaient pas s'ils allaient acheter encore des boîtes de fruits et légumes** l'an prochain (Q8C). Pour 4 d'entre eux, il s'agissait d'une question liée aux produits. Une amélioration était souhaitée au niveau de la qualité, de la quantité ou de la variété (« *pas assez diversifiée, surtout l'hiver* », ou « *on est tanné des patates qui reviennent trop souvent* »). L'indécision d'un autre était plutôt liée au manque de flexibilité des horaires pour une personne travaillant en fonction d'horaires variables. Quant au dernier répondant, sa décision dépendait de la poursuite ou non de sa collaboration avec la personne qui achetait la boîte avec lui.
- ✓ Un croisement des réponses aux questions portant sur **l'intention ou non de commander encore des boîtes** de fruits et légumes l'an prochain, le revenu familial annuel des répondants et leur situation familiale a permis de mettre en évidence cette intention **en fonction d'une catégorie de revenu estimée**¹⁴ (Q8C, Q20C et Q18C, tableau 22 de l'annexe 3). De même, un croisement similaire a été effectué à partir des réponses aux mêmes questions adressées aux 91 répondants du groupe des clients par le biais du questionnaire de l'An 1 de l'évaluation (Q9C An 1, Q16C An 1 et Q17C An 1, tableau 23 de l'annexe 3). Ces nouvelles données indiquent qu'à la seconde année de l'implantation du

¹⁴ La question 17 adressée aux clients dans le questionnaire de l'An 1, de même que la question 20 dans celui de l'An 2, proposait comme choix de réponses 8 tranches de revenu familial annuel déterminées aléatoirement (7 tranches de 10 000 \$, entre 0 \$ et 70 000 \$ et une tranche de 70 000 \$ et plus). Les concepts de **seuil de faible revenu**, de même que ceux de « **revenu élevé** » et de « **revenu modéré** » n'avaient pas été pris en compte au moment de la formulation de cette question. Parmi ces trois concepts, le seul étant largement utilisé et reconnu, notamment par Statistique Canada, est celui de seuil de faible revenu. Il est basé sur des critères spécifiques. Il varie notamment selon le nombre de personnes que comptent les ménages, la taille du secteur de résidence (urbain ou rural) et le revenu avant impôt (revenu précis et non tranche de revenu). Le croisement de données a permis d'obtenir une approximation relativement réaliste en ce qui concerne les répondants dont le revenu se situait sous le seuil de faible revenu. En effet, dans ce cas, les catégories de revenu familial annuel **déclaré** ont été croisées avec les situations familiales déclarées (vivant seul, en couple, monoparental) et le nombre de personnes dans la famille (nombre d'adultes et d'enfants). (Statistique Canada, « Tableau 2 Seuils de faible revenu (base de 1992) avant impôt », *Les lignes de faible revenu, 2008-2009*, No 75F0002M au catalogue). Par contre, la catégorie dite des « revenus élevés » a été associée subjectivement à ceux de 60 000 \$ et plus, considérant les données disponibles. Quant aux revenus dits « modérés », ils regroupent tous les répondants dont les revenus et les situations familiales se retrouvent entre les deux autres catégories. En conséquence, les quelques résultats présentés à ce sujet constituent essentiellement des estimations fournies à titre indicatif.

projet, les deux tiers (14/21) des répondants ayant l'intention de commander encore des boîtes l'année suivante se situaient dans la catégorie estimée dite à « revenu modéré ». En comparaison, lors de la première année, c'était un peu plus de la moitié (48/87) des répondants qui se situaient dans cette catégorie.

- ✓ Enfin, les 44 répondants ont exprimé leur **intention de participer ou pas à des activités en lien avec l'alimentation** offertes par leur point de chute, à part l'achat de fruits et légumes, si le projet BBBB se poursuit l'an prochain (Q14C, tableau 24 de l'annexe 3). Parmi eux, 13 personnes ont répondu « oui », 11 « non » et 5 « je ne sais pas ». Quant aux 15 autres répondants, la question ne s'appliquait pas à leur cas, puisqu'ils étaient des anciens clients.

3.3 La connaissance du projet et la transmission d'informations sur le projet

Des questions sur la connaissance du projet et la transmission d'informations à ce sujet ont été adressées seulement au groupe des **bénévoles et employés**. Ils étaient, en fait, les seuls participants au projet directement concernés par cette dimension spécifique. D'ailleurs, la pertinence d'explorer plus à fond cet aspect du projet avait émergé à la suite de l'analyse de certaines informations obtenues auprès des répondants de ce groupe, dans le cadre de la première année de l'évaluation.

- ✓ En premier lieu, on a demandé aux 13 répondants quel était leur **niveau de connaissance à propos de 16 éléments du projet BBBB** (Q3B, tableau 25 de l'annexe 3). Selon plus de la moitié des répondants, cette connaissance était « plutôt bonne » ou « très bonne » en ce qui concerne : les employés permanents du projet BBBB (12 répondants), les différents points de chute BBBB dans leur région (11 répondants), les activités de sensibilisation et d'éducation à la saine alimentation offertes dans les points de chute (9 répondants), l'historique des différents projets BBBB au Québec (8 répondants), le processus d'élaboration du projet BBBB Lanaudière-Laurentides par des organismes partenaires des deux régions (8 répondants), les principaux organismes partenaires du projet BBBB Lanaudière-Laurentides (8 répondants), le rôle du chargé de projet régional (8 répondants), le rôle de l'agente de développement (8 répondants) et les activités de distribution des boîtes dans les points de chute (8 répondants).
- ✓ Par contre, plusieurs répondants (entre 4 et 8) ont jugé que cette connaissance était « très mauvaise » au sujet : des personnes qui travaillent pour BBBB à l'entrepôt de Montréal (8 répondants), des activités de préparation des boîtes à l'entrepôt des Laurentides (6 répondants), de la vérification de la qualité des fruits et légumes à l'entrepôt des Laurentides (6 répondants), des activités de préparation des fruits et légumes en vrac à l'entrepôt de Montréal (5 répondants), du contrôle de la qualité à l'entrepôt de Montréal (5 répondants), des personnes qui travaillent pour BBBB à l'entrepôt des Laurentides (5 répondants), des activités de distribution des boîtes dans les points de chute (4 répondants), des activités de sensibilisation et d'éducation à la saine alimentation offertes dans les points de chute (4 répondants) et des démarches en cours pour développer davantage le projet BBBB dans la région de Lanaudière (4 répondants).

- ✓ Ensuite, référant aux mêmes 16 éléments, les répondants ont signifié si, à leur avis, on avait **transmis de l'information générale à ce sujet aux nouvelles personnes qui auraient commencé à travailler au projet BBBB** dans leur milieu au cours de la dernière année (Q4B, tableau 26 de l'annexe 3). Une majorité d'entre eux (8/13) ont affirmé que c'était le cas « sur la plupart de ces éléments » et 3 sur 13 ont répondu « oui, sur quelques-uns de ces éléments ».
- ✓ Les répondants du groupe des bénévoles et employés ont été questionnés aussi sur les moyens utilisés afin de transmettre l'information nécessaire sur le projet BBBB. Ils ont été plus nombreux (6 répondants sur 13, dans chaque cas) à retenir trois des six moyens proposés en tant que **meilleures façons de transmettre aux bénévoles et employés du projet BBBB de leur organisme, au début de leur participation, toute l'information générale sur les différents aspects du projet** (Q5B, tableau 27 de l'annexe 3). Ces trois moyens étaient : de bouche-à-oreille par le responsable du point de chute; en les faisant participer à une formation donnée par l'agente de développement de BBBB; et en leur distribuant, par l'intermédiaire du responsable du point de chute, un document détaillé (« kit de départ ») présentant tous les aspects du projet.
- ✓ En ce qui concerne **les meilleurs moyens de transmettre aux bénévoles et employés du projet BBBB de leur organisme, en cours de participation, toute information ponctuelle et spécifique sur le projet**, le moyen retenu par le plus grand nombre de répondants (7/13) a été : en leur distribuant au besoin, par l'intermédiaire du responsable du point de chute, de courts mémos écrits par un des employés de BBBB (Q6B, tableau 28 de l'annexe 3). Trois autres moyens ont été retenus par 4 répondants sur 13. Ce sont : de bouche-à-oreille par le responsable du point de chute, de bouche-à-oreille par le chargé de projet régional de BBBB et en mentionnant l'information dans le *Bulletin Bonne Boîte Bonne Bouffe*.

3.4 Les clients : connaissance, perceptions, caractéristiques

Parmi les trois groupes de participants au projet BBBB Lanaudière concernés par l'évaluation, un seul a été pris en compte dans chacun des questionnaires, afin d'évaluer la connaissance que chacun en avait ou certaines perceptions développées à son endroit. Il s'agit de celui des clients. Les trois groupes de répondants ont d'ailleurs répondu à des questions similaires afin de connaître leur point de vue sur l'évolution de la clientèle des boîtes de fruits et légumes et sur les caractéristiques de ceux qui participent aux activités de sensibilisation et d'éducation. Dans l'ensemble, les répondants de chacun des groupes ont plutôt affiché un point de vue partagé à ce sujet.

Par ailleurs, d'autres informations obtenues auprès des clients ont permis d'ébaucher un portrait plus objectif de ceux qui ont répondu au questionnaire de l'An 2.

- Les connaissances et perceptions des **répondants d'organisations partenaires** à propos des clients du projet BBBB ont été abordées à partir de trois questions. Il s'agit des changements observés chez ceux qui achètent des boîtes de fruits et légumes, du principal groupe d'appartenance de ceux qui participent aux activités de sensibilisation et d'éducation, ainsi que des principales caractéristiques sociodémographiques de ces derniers. Dans les trois cas, les répondants se sont montrés plutôt partagés.
 - ✓ Du point de vue **des répondants d'organisations partenaires, les principaux changements observés chez les clients des boîtes de fruits et légumes au cours de la dernière année** apparaissaient parfois contradictoires (Q23P, tableau 29 de l'annexe 3). Ainsi, selon les cas, on les considérait « plus nombreux » (5 répondants sur 10), « moins nombreux » (4 répondants sur 10), « moins souvent défavorisés » (4 répondants sur 10) ou « plus souvent des familles » (4 répondants sur 10).
 - ✓ Les 10 répondants de ce groupe ont montré une opinion partagée en ce qui concerne le **principal groupe d'appartenance des personnes ayant participé aux activités de sensibilisation et d'éducation** offertes par les points de chute au cours de la dernière année (Q24P, tableau 30 de l'annexe 3). Ainsi, 3 répondants ont jugé que c'était des clients des boîtes de fruits et légumes; et d'autres ont considéré respectivement que c'était des personnes provenant de la population en général (2 répondants) ou des employés ou bénévoles de l'organisme (2 répondants).
 - ✓ De même, les 10 répondants d'organismes partenaires sont demeurés partagés au sujet des **principales caractéristiques sociodémographiques des personnes ayant participé aux activités de sensibilisation et d'éducation** offertes par les points de chute au cours de la dernière année (Q25P, tableau 31 de l'annexe 3). Ainsi, 4 répondants ont dit qu'ils ne savaient pas et les autres ont retenu, respectivement : des personnes ayant un emploi (2 répondants), des parents d'enfants d'âge scolaire (1 répondant), des parents d'enfants d'âge scolaire et des personnes ayant un emploi (1 répondant), des personnes âgées et des personnes ayant un emploi (1 répondant), ainsi que des familles à faible revenu (1 répondant).
- Les **répondants du groupe des bénévoles et employés** ont répondu aux trois mêmes questions que ceux des organisations partenaires. Elles portaient sur les changements observés chez ceux qui achètent des boîtes de fruits et légumes, sur le principal groupe d'appartenance de ceux qui participent aux activités de sensibilisation et d'éducation, ainsi que sur les principales caractéristiques sociodémographiques de ces derniers. Pour leur part, leur opinion était partagée surtout en ce qui concerne les deux dernières questions.
 - ✓ Une majorité de répondants de ce groupe (7/13) ont considéré que **les clients des boîtes de fruits et légumes étaient plus nombreux au cours de la dernière année** (Q25B, tableau 32 de l'annexe 3).

- ✓ Les répondants de ce groupe ont aussi fait part de leur perception quant au **principal groupe d'appartenance des personnes ayant participé aux activités de sensibilisation et d'éducation** (Q19B, tableau 33 de l'annexe 3). Cette perception est apparue partagée entre les quatre choix de réponses proposés. Ainsi, selon les cas, les répondants ont dit que les participants à ces activités étaient principalement : des usagers d'autres services de l'organisme (3 répondants), des personnes provenant de la population en général (2 répondants), des employés ou bénévoles de l'organisme (2 répondants) ou des clients des boîtes (1 répondant).
- ✓ Enfin, les bénévoles et employés ont également exprimé une perception partagée au sujet de la **principale caractéristique sociodémographique des personnes ayant participé aux activités de sensibilisation et d'éducation** (Q20B, tableau 34 de l'annexe 3). Selon les cas, ils ont considéré que les participants à ces activités étaient principalement : des parents d'âge scolaire (3 répondants), des personnes sans emploi (2 répondants), des jeunes de 18 à 25 ans (1 répondant), des personnes âgées ou retraitées (1 répondant) ou des personnes ayant un emploi (1 répondant).
- Les **répondants du groupe des clients** ont aussi répondu aux trois mêmes questions que les deux autres groupes de répondants. Par rapport à ces derniers, leurs réponses étaient plus polarisées en ce qui concerne les deux premières questions. Elles demeuraient partagées à l'égard de la principale caractéristique sociodémographique des personnes qui participent aux activités de sensibilisation et d'éducation. D'autre part, ces répondants ont également fourni des informations complémentaires permettant de mieux les décrire d'un point de vue relativement « objectif », soit le type de client auquel ils correspondent et des précisions de nature sociodémographique.
- ✓ En premier lieu, les 44 clients ayant répondu au questionnaire de l'An 2 ont été invités à préciser à quel **type de client** ils correspondaient. Parmi eux, 19 se sont identifiés comme étant des clients « réguliers », c'est-à-dire ayant commandé des boîtes chaque fois qu'elles étaient offertes depuis qu'ils étaient inscrits au projet. Puis, 17 répondants ont dit être des « anciens clients », soit des personnes ayant cessé de commander des boîtes. Enfin, 8 répondants ont affirmé être des clients « occasionnels », définis comme étant des clients ayant commandé des boîtes quand ça leur convenait depuis qu'ils étaient inscrits à BBBB, mais pas chaque fois qu'elles étaient offertes. (Q1C, tableau 35 de l'annexe 3)
- ✓ Les répondants de ce groupe ont retenu deux **principaux changements chez ceux qui achètent des boîtes de fruits et légumes** (Q3C, tableau 36 de l'annexe 3). Ils ont considéré qu'ils étaient en général plus nombreux (11/44) et plus souvent des familles (10/44).
- ✓ En ce qui concerne **le principal groupe d'appartenance des personnes ayant participé aux activités de sensibilisation et d'éducation** offertes par les points de chute au cours de la dernière année (Q12C, tableau 37 de l'annexe 3), les répondants de ce groupe ont été plus nombreux à juger que c'était des clients des boîtes de fruits et légumes (8/44) ou des personnes provenant de la population en général (6/44). Il faut noter toutefois que 13 répondants ont affirmé « je ne sais pas » et que 9 autres ont déclaré que la question « ne

s'appliquait pas » à leur situation, puisqu'aucune activité n'était offerte par leur point de chute.

- ✓ Pour ce qui est de la **principale caractéristique des personnes ayant participé aux activités de sensibilisation et d'éducation** offertes par les points de chute au cours de la dernière année (Q13C, tableau 38 de l'annexe 3), les répondants du groupe des clients se sont montrés un peu plus partagés. Ainsi, 7 sur 44 ont jugé que c'était des parents d'enfants d'âge scolaire, 4 sur 44 ont trouvé que c'était des personnes âgées ou retraitées et 4 sur 44 ont retenu des personnes sans emploi. À cette question, 14 répondants ont dit « je ne sais pas » et 9 autres ont affirmé qu'elle ne « s'appliquait pas » à leur situation, parce que leur point de chute n'offrait aucune activité.
- ✓ Par ailleurs, les 44 répondants du groupe des clients ont été interrogés sur les **changements éventuels survenus à leur situation personnelle** depuis l'année précédente. Parmi eux, 10 répondants ont affirmé que **leur revenu familial annuel** avait changé au cours de la dernière année (Q19C). Les précisions apportées sur ces changements (Q20C) ont été croisées avec le revenu familial annuel obtenu auprès des mêmes répondants, quand ils avaient répondu au questionnaire de l'An 1 de l'implantation du projet et de son évaluation (Q16C de l'An 1). De cette façon, il a été possible de comprendre que le changement rapporté allait dans le sens d'une diminution (tranche de revenu inférieur) pour 4 des 10 répondants concernés. Par ailleurs, ce changement allait dans le sens d'une augmentation (tranche de revenu supérieure) pour 2 des répondants et il demeurait dans la même tranche de revenu pour les 4 autres répondants (Q20C An 2 x Q16C An 1, tableau 39 de l'annexe 3).
- ✓ De même, les informations sur la situation familiale (Q18C) et sur le revenu familial annuel (Q20C) des 44 répondants ont été croisées afin d'estimer leur **répartition en fonction des catégories de revenu suivantes** : sous le seuil de faible revenu, à revenu « modéré » ainsi qu'à revenu « élevé » (tableau 40 de l'annexe 3). Les résultats de cette analyse suggèrent que 10 des 44 répondants (23 % ou près du quart) pourraient être considérés comme étant sous le seuil de faible revenu, selon les catégories établies par Statistique Canada. L'analyse suggère également que 8 répondants (18 %) pourraient avoir un revenu familial annuel relativement « élevé » et que les 26 autres (59 %, soit plus de la moitié) auraient un revenu familial annuel qu'on pourrait qualifier de « modéré »¹⁵.

¹⁵ Voir note précédente, p. 63.

3.5 Le déroulement des activités

Les deux volets des activités du projet BBBB, soit celles concernant la distribution des boîtes de fruits et légumes et celles consacrées à la sensibilisation et à l'éducation, ont été abordés dans les trois questionnaires. En ce qui concerne les boîtes de fruits et légumes, toutefois, aucune question sur leur préparation n'a été adressée au groupe des clients.

Dans l'ensemble, les répondants des organisations partenaires et ceux du groupe des bénévoles et employés qui étaient en mesure de le faire ont donné une appréciation positive du déroulement des activités de préparation, ainsi que des activités de distribution des fruits et légumes. Au sujet des activités de distribution, les répondants du groupe des bénévoles et employés ont aussi précisé celles auxquelles ils avaient personnellement participé.

Pour ce qui est des activités de sensibilisation et d'éducation, les répondants ont permis de mettre en évidence celles qui apparaissent le plus souvent offertes par les points de chute et celles auxquelles le plus d'entre eux avaient participé.

Il faut noter que les activités de distribution des boîtes et celles de sensibilisation et d'éducation sont également abordées à la section 3.8, dans la perspective de l'adéquation des services.

3.5.1 La préparation des boîtes avant leur arrivée dans les points de chute

Deux des trois groupes d'acteurs pouvaient être plus directement liés aux activités de préparation des boîtes de fruits et légumes : celui des représentants d'organisations partenaires et celui des bénévoles et employés. Tous les deux ont donc répondu à des questions à ce sujet. Elles visaient à identifier les activités de cette catégorie auxquelles les répondants avaient participé et à connaître leur appréciation du déroulement de celles-ci. Dans l'ensemble, cette appréciation était plutôt positive pour les deux groupes de répondants, dans la mesure où ceux-ci se considéraient en mesure de se prononcer sur chacune des activités concernées.

- Les **répondants d'organisations partenaires** ont donné leur appréciation du déroulement de cinq activités de préparation des boîtes (Q12P, tableau 41 de l'annexe 3). D'après la plupart d'entre eux, celles-ci s'étaient « plutôt bien » ou « très bien » déroulées.
 - ✓ Plus précisément, les 10 répondants ont porté ce jugement positif sur la préparation des boîtes selon les commandes à l'entrepôt des Laurentides et sur le transport des boîtes de l'entrepôt régional aux points de chute.
 - ✓ De même, 7 répondants sur 10 ont émis cette opinion positive à l'égard du contrôle de la qualité à l'entrepôt de Montréal et 8 répondants sur 10 au sujet de la vérification de la qualité à l'entrepôt des Laurentides.
 - ✓ Quant à la préparation des commandes en vrac à l'entrepôt de Montréal, 6 répondants ont déclaré qu'elle s'était « plutôt bien » déroulée et 3 autres ont répondu « je ne sais pas ».

- Pour leur part, les **bénévoles et employés** ont identifié les tâches en lien avec la préparation des boîtes de fruits et légumes qu'ils avaient personnellement accomplies au cours de la dernière année, avant de livrer leur appréciation quant à leur déroulement.
- ✓ Dans l'ensemble, très peu de répondants de ce groupe ont dit avoir **pris part aux activités de cette catégorie** : à la préparation des boîtes selon les commandes à l'entrepôt des Laurentides (3/13), à la préparation des commandes en vrac à l'entrepôt de Montréal (1/13), à la réception des fruits et légumes à l'entrepôt des Laurentides (1/13) et au transport des boîtes de l'entrepôt aux points de chute (1/13) (Q8B, tableau 42 de l'annexe 3).
- ✓ Par ailleurs, les mêmes répondants ont tout de même émis un avis sur **le déroulement de ces tâches reliées à la préparation des boîtes** de fruits et légumes (Q9B, tableau 43 de l'annexe 3). Pour trois de ces tâches, une majorité de répondants étaient d'avis qu'elles s'étaient « plutôt bien » ou « très bien » déroulées. Il s'agit de la préparation des boîtes selon les commandes à l'entrepôt des Laurentides (9/13), du contrôle de la qualité à l'entrepôt des Laurentides (8/13) et du transport des boîtes de l'entrepôt aux points de chute (11/13). Par contre, pour ce qui est de la préparation des commandes en vrac et du contrôle de la qualité à l'entrepôt de Montréal, dans les deux cas, 6/13 répondants ont considéré que ces tâches s'étaient « plutôt bien » ou « très bien » déroulées et les 7 autres répondants ont répondu « je ne sais pas ».

3.5.2 La distribution des boîtes dans les points de chute

En ce qui concerne les activités se rapportant plus directement à la distribution des boîtes dans les points de chute, les répondants des trois groupes ont fourni des informations à ce sujet. Celui des organisations partenaires et celui des bénévoles et employés ont livré leur appréciation du déroulement des quatre mêmes activités entourant la distribution des boîtes dans les points de chute. Celle-ci s'est avérée dans l'ensemble positive, selon les répondants des deux groupes. Ceux du groupe des bénévoles et employés avaient, préalablement, précisé auxquelles de ces activités ils avaient personnellement participé. Quant aux clients, les répondants de ce groupe ont donné plutôt des informations ayant trait aux modifications survenues à différents aspects de la distribution des boîtes.

- Les **répondants des organisations partenaires** ont donné leur appréciation du déroulement de quatre activités entourant la distribution des boîtes de fruits et légumes (Q12P, tableau 41 de l'annexe 3). D'après la plupart d'entre eux, ces activités spécifiques s'étaient « plutôt bien » ou « très bien » déroulées. Les tâches en question étaient : la prise de commande et le paiement des clients aux points de chute (8/10), la transmission des commandes au chargé de projet régional de BBBB (9/10), la réception des boîtes aux points de chute (10/10) ainsi que l'accueil des clients et la distribution des boîtes aux points de chute (9/10).
- Pour leur part, les répondants du **groupe des bénévoles et employés** ont identifié, parmi les quatre activités de cette catégorie proposées, celles auxquelles ils avaient personnellement participé, avant de livrer leur appréciation du déroulement de ces mêmes tâches.

- ✓ Une majorité des répondants de ce groupe ont dit **avoir personnellement participé aux tâches identifiées en lien avec les activités de distribution des boîtes** de fruits et légumes (Q8B, tableau 42 de l'annexe 3). Ces tâches étaient respectivement : la transmission des commandes au chargé de projet régional (6/10), la prise de commande et la réception du paiement des clients (8/13), la réception des boîtes (8/13), ainsi que l'accueil des clients et la distribution des boîtes aux points de chute (9/13).
- ✓ **L'appréciation du déroulement de ces mêmes tâches** par les répondants de ce groupe (Q9B, tableau 43 de l'annexe 3) s'est avérée dans l'ensemble positive. Ainsi, parmi eux, 11 répondants sur 13 ont jugé que la prise de commande et le paiement des clients aux points de chute s'étaient « plutôt bien » ou « très bien » déroulés. Il en était de même pour 12 répondants sur 13 concernant la transmission des commandes au chargé de projet, ainsi que pour 11 répondants sur 13, respectivement, à propos de la réception des boîtes et à propos de l'accueil des clients et de la distribution des boîtes aux points de chute.
- Après des **clients**, le questionnaire a abordé plus spécifiquement **les éventuelles modifications survenues à divers aspects de la distribution des boîtes** au cours de la dernière année (Q5C, tableau 44 de l'annexe 3). Le type de modification le plus souvent mentionné (par 9/44 répondants) concernait le moment de la distribution. Selon les cas, les répondants ont précisé que les changements avaient porté sur le calendrier (3/9), sur la journée (3/9) ou sur l'heure (3/9) de livraison.

3.5.3 Les activités de sensibilisation et d'éducation dans les points de chute

Dans cette section, sont présentées seulement les informations plus descriptives concernant les activités de sensibilisation et d'éducation, obtenues auprès des trois groupes d'acteurs. Ces informations concernent surtout l'offre de service dans le cadre de ce volet de BBBB, ainsi que la participation des répondants à ces activités. À la section 3.8, une perspective plus appréciative sur ces activités est exposée, puisqu'il y est question de l'adéquation des services.

On remarque que, d'après les répondants des trois groupes, la rédaction, la publication ou la distribution du *Bulletin Bonne Boîte Bonne Bouffe* apparaît être l'activité de cette catégorie la plus largement offerte par les points de chute et celle à laquelle le plus d'entre eux ont participé. Suivent ensuite, selon les points de vue, les dégustations et les cuisines collectives.

- Les **répondants d'organisations partenaires** ont répondu à une seule question portant sur les activités de sensibilisation et d'éducation. Il s'agissait d'identifier celles qui avaient été offertes par leur organisme au cours de la dernière année (Q20P, tableau 45 de l'annexe 3). Deux des six activités proposées ont été retenues par la moitié et plus des répondants. Ce sont : la rédaction, la publication ou la distribution du bulletin (par 7 répondants sur 10) et l'organisation de dégustations (par 5 répondants sur 10). Au contraire, l'activité retenue par le moins de répondants (1/10) est l'organisation de cuisines collectives. Il faut noter que, pour chacune des activités proposées, de 3 à 5 des 10 répondants ont signifié que celle-ci « ne s'appliquait pas » à leur situation.

- Les **bénévoles et employés** ont répondu à plus de questions que les répondants des organisations partenaires au sujet des activités de sensibilisation et d'éducation. Ils ont ainsi précisé : celles qui avaient été offertes par leur organisme, le moment de leur tenue habituelle, ainsi que celles auxquelles ils avaient personnellement participé.
 - ✓ En premier lieu, les répondants de ce groupe ont identifié **les activités de sensibilisation et d'éducation ayant été offertes par leur organisme** au cours de la dernière année (Q17B, tableau 46 de l'annexe 3). Parmi les six activités proposées, deux ont été retenues par un plus grand nombre de répondants. Ce sont la distribution du *Bulletin Bonne Boîte Bonne Bouffe* (par 9 répondants sur 13) et les cuisines collectives (par 6 répondants sur 13). Il faut mentionner cependant que 4 répondants ont jugé, pour chacune de ces activités, que la situation « ne s'appliquait pas » à eux, en tant qu'employés de BBBB.
 - ✓ Une autre question visait à **préciser le moment de la tenue habituelle des activités de sensibilisation et d'éducation offertes par les points de chute** (Q18B, tableau 47 de l'annexe 3). Le tableau d'ensemble montre que la plupart des activités proposées semblent offertes surtout des après-midi (9 activités sur les 19 offertes) ou des matins de semaine (4 activités sur les 19 offertes).
 - ✓ En ce qui concerne **les activités de sensibilisation et d'éducation accomplies personnellement par les répondants de ce groupe** au cours de la dernière année (Q22B, tableau 48 de l'annexe 3), parmi celles proposées, c'est la promotion d'activités qui a été retenue par le plus grand nombre de répondants (6/13). Viennent ensuite l'analyse des besoins et des intérêts du milieu (4/13), les échanges avec l'agente de développement de BBBB pour obtenir du soutien dans l'organisation d'activités (3/13), l'animation d'activités (3/13), l'accueil de l'agente de développement de BBBB qui organisait et animait une activité (3/13) et l'organisation logistique d'activités (2/13).
- De leur côté, les **clients** ont identifié les activités de sensibilisation et d'éducation ayant été offertes par leur point de chute, précisé celles auxquelles ils avaient personnellement participé, puis expliqué les principales raisons pour lesquelles ils n'avaient pas participé aux autres activités.
 - ✓ Les répondants de ce groupe ont identifié **les activités de sensibilisation et d'éducation ayant été offertes par leur point de chute** au cours de la dernière année (Q10C-1, tableau 49 de l'annexe 3). Celles-ci ont été, par ordre d'importance décroissant, la distribution du *Bulletin Bonne Boîte Bonne Bouffe* contenu dans les boîtes (44 répondants sur 44), des cuisines collectives (29 répondants sur 44), des dégustations (19 répondants sur 44), des ateliers culinaires (14 répondants sur 44) et des séances d'information ou des conférences (4 répondants sur 44).

- ✓ Quant à **la participation personnelle des répondants à ces activités identifiées** (Q10C-2, tableau 50 de l'annexe 3), elle présentait un tableau légèrement différent. Ainsi, les 44 répondants ont dit avoir participé à la lecture du *Bulletin Bonne Boîte Bonne Bouffe*, 10 sur 44 ont dit avoir participé à des dégustations, 8 sur 44 à des cuisines collectives, 4 sur 44 à des ateliers culinaires et 1 sur 44 à des séances d'information ou des conférences.
- ✓ Pour ce qui est des principales raisons expliquant leur non-participation respective aux différentes activités de sensibilisation et d'éducation offertes par les points de chute au cours de la dernière année (Q11C, tableau 51 de l'annexe 3), deux raisons ont été surtout mentionnées, pour chacune des activités considérées. Ce sont, respectivement : le manque de temps, pour les cuisines collectives (8 répondants), les ateliers culinaires (5 répondants) et les séances d'information ou les conférences (2 répondants); ainsi que le conflit d'horaire, pour les dégustations (3 répondants).

3.6 La participation à BBBB Lanaudière : facteurs facilitants et limitants

Les trois questionnaires comportaient des questions portant sur la participation des acteurs au projet BBBB Lanaudière au cours de la deuxième année de son implantation. Il s'agissait principalement de questions ouvertes concernant les facteurs facilitant et limitant cette participation et générant des informations de nature qualitative. La plupart de ces questions ciblaient la participation spécifique au projet du groupe répondant au questionnaire. Dans l'ensemble, dans chacun de ces groupes, les répondants ont plutôt mis en évidence des éléments spécifiques du projet qu'ils avaient particulièrement appréciés et d'autres qu'ils jugeaient susceptibles d'améliorations. Dans les trois cas, les répondants n'ont pas exprimé de commentaires laissant supposer que l'existence même du projet devrait être questionnée.

Par ailleurs, une autre question a permis d'obtenir, auprès de deux des groupes de répondants, un complément d'information se rapportant à la rubrique de la participation des bénévoles et employés. Il s'agit d'une appréciation de l'évolution de leur travail au cours de la seconde année d'implantation du projet. Les deux groupes concernés étaient celui des organisations partenaires et celui des bénévoles et employés. Dans l'ensemble, la majorité des répondants des deux groupes ont exprimé une opinion positive à ce sujet.

3.6.1 La participation des partenaires

Seuls les **répondants d'organismes partenaires** ont répondu à des questions d'appréciation concernant la participation des organisations au projet BBBB Lanaudière. Il s'agissait essentiellement des deux questions ouvertes visant à identifier les facteurs facilitant et limitant cette participation. Les réponses obtenues sont demeurées peu élaborées et elles ne touchaient pas des aspects fondamentaux du projet. D'ailleurs, même si plus de facteurs limitants ont été identifiés, ceux-ci n'étaient pas de nature à remettre en question le projet lui-même.

- ✓ Un seul des 10 répondants de ce groupe a énoncé ce qui lui apparaissait être des **facteurs facilitant la participation des organisations au projet BBBB Lanau dière** (Q26). C'était « la flexibilité du projet » et « l'information transmise ».
- ✓ En ce qui concerne les **facteurs limitant cette participation** (Q27), trois répondants ont exprimé des commentaires ou suggestions à ce sujet. Deux d'entre eux ont mentionné qu'il fallait faire « *plus de publicité* », notamment « *dans les journaux* » et en vue d'« *augmenter le nombre de participants* ». Un autre a identifié « *le travail sur les deux régions* » comme étant un facteur rendant difficile la participation des organisations au projet. Enfin, un répondant a souligné que la « *quantité insuffisante* » de fruits et légumes entraînait une « *insatisfaction de la part des participants* », un commentaire apparaissant indirectement lié aux organisations partenaires que sont les points de chute.

3.6.2 La participation des bénévoles et employés

D'abord, les répondants du groupe des organisations partenaires et ceux du groupe des bénévoles et employés ont exprimé dans l'ensemble une appréciation positive de l'évolution du niveau d'organisation et d'efficacité des bénévoles et employés.

Par ailleurs, seuls les répondants de ce dernier groupe ont identifié quelques facteurs ayant, à leur avis, favorisé ou limité la participation des bénévoles et employés. On remarque que leurs commentaires demeurent partagés, en ce sens qu'ils mettent en évidence des éléments divers et souvent spécifiques plutôt qu'une vision unanime du projet. De plus, les éléments limitants identifiés souvent comme des « manques » apparaissent comme étant potentiellement ajustables ou améliorables.

- Les **répondants des organisations partenaires** se sont prononcés seulement sur **le changement perçu dans le travail des bénévoles et employés du projet BBBB** au cours de la dernière année (Q22P, tableau 52 de l'annexe 3). Dans l'ensemble, les répondants ont exprimé une perception favorable, puisque 6 sur 10 ont jugé, respectivement, que les bénévoles et employés étaient mieux organisés dans les points de chute et plus efficaces en ce qui concerne les employés salariés de BBBB. De même, 5 sur 10 ont affirmé qu'ils étaient mieux organisés à l'entrepôt des Laurentides. Par contre, pour ces trois aspects du travail des bénévoles et employés, 4 sur 10 répondants ont déclaré « je ne sais pas ».
- Pour leur part, les **bénévoles et employés** ont, eux aussi, identifié les changements qu'ils avaient observés dans le travail accompli pour le projet BBBB par les participants de leur groupe au cours de la dernière année. Ils ont, de plus, fait part de ce qu'ils considéraient comme des facteurs facilitant ou limitant la participation des bénévoles et employés au projet BBBB Lanau dière.
- ✓ Concernant les **changements qui, à leur connaissance, étaient survenus dans le travail des bénévoles et employés** du projet BBBB au cours de la dernière année (Q24B, tableau 53 de l'annexe 3), la plupart des répondants ont retenu des changements positifs. Celui qui a été identifié par le plus grand nombre (8/13) est le fait que les bénévoles et employés leur sont apparus en général mieux organisés dans les points de chute. D'autres (5/10) ont considéré

- que les employés salariés de BBBB étaient plus efficaces, et d'autres encore (4/10), que les bénévoles et employés étaient mieux organisés à l'entrepôt des Laurentides.
- ✓ Cinq des 13 répondants de ce groupe ont mentionné des **facteurs pouvant faciliter la participation des bénévoles et employés** au projet BBBB Lanaudivère (Q27). Un de ces facteurs était plutôt général : le projet était jugé « *accrocheur* » et « *une belle initiative* ». La plupart des facteurs mentionnés étaient plus spécifiques et, parmi eux, certains étaient d'ordre relationnel : il y avait « *une bonne ambiance et une bonne dynamique au point de chute* » (1 répondant), la « *satisfaction des clients* » serait « *motivante* » (1 répondant) et la « *disponibilité des personnes du projet BBBB* » (de la permanence) aurait « *facilité les relations* » (1 répondant). Enfin, des répondants ont plutôt identifié des éléments plus techniques. Ainsi, il serait facilitant de donner aux bénévoles et employés « *des aliments à faible coût* » en leur offrant, par exemple, « *la moitié d'une boîte* » (2 répondants). Ou encore, le fait de « *donner maintenant des reçus* » constituant « *une preuve de paiement* », de même que « *mettre des dates limites pour venir chercher les boîtes* » pouvait « *faciliter la gestion des paiements et des commandes* » (1 répondant).
 - ✓ Quant aux **facteurs limitant cette participation** (Q28), six répondants en ont identifié. Ces facteurs étaient le plus souvent formulés en termes de manque. L'élément le plus fréquemment mentionné (par 3 répondants) était le « *manque de bénévoles* » ou la difficulté à « *maintenir* » leur participation. En corolaire, il a été noté que le projet générerait un « *surplus de tâches* » ou « *beaucoup de travail pour les employés* » (2 répondants), notamment en raison du manque de bénévoles (1 répondant). Dans le même ordre d'idées, un répondant a affirmé que le « *manque de temps* » pouvait constituer un facteur limitant. Celui-ci a précisé que « *l'accueil, les téléphones, les enregistrements, les paiements, la livraison* » pouvaient nécessiter « *7 heures de gestion par 2 semaines* » plutôt que les « *3 heures par 2 semaines* » annoncées. Un manque a aussi été identifié en ce qui concerne « *le transfert de connaissances aux nouveaux employés du projet* » (1 répondant) ainsi que le « *réseautage* », puisque les bénévoles et employés ne sauraient pas « *ce qui se passe dans les autres points de chute* » (1 répondant). Par ailleurs, des répondants ont considéré comme étant des facteurs limitants la participation des bénévoles et employés des éléments se rapportant à la satisfaction des clients. De leur point de vue, quand les clients étaient insatisfaits des produits obtenus (qualité, quantité ou variété des fruits et légumes), ce serait aux bénévoles et employés qu'ils adresseraient leurs plaintes (3 répondants).

3.6.3 La participation des clients

En ce qui concerne la participation des clients, les **répondants de ce groupe** ont été les seuls à répondre à des questions d'appréciation à ce sujet. Il s'agissait essentiellement des deux questions ouvertes visant à identifier les facteurs facilitant et limitant cette participation.

Comme les répondants du groupe des organisations partenaires, ceux du groupe des clients ont plutôt émis des commentaires ne conduisant pas à une remise en question du projet. Par contre, contrairement aux bénévoles et employés, ils ont été plus nombreux à mettre en évidence des lacunes possibles à l'égard de deux aspects de ce projet : la qualité des fruits et légumes et le déplacement

nécessaire pour aller chercher les commandes. Des répondants ont aussi formulé leurs propos comme des suggestions en vue d'améliorer certaines des lacunes relevées.

- En ce qui concerne les **facteurs susceptibles de faciliter la poursuite de la participation des clients (des personnes et des familles) au projet BBBB Lanau dière** (Q15C), les répondants de ce groupe en ont identifié certains qui leur apparaissaient déjà existants et d'autres qui étaient plutôt formulés comme des souhaits ou des suggestions.

La plupart des éléments facilitants **déjà existants** ont été mentionnés par un seul répondant, à l'exception de deux : le fait que les fruits et légumes étaient des produits québécois (2 répondants) ou régionaux et les recettes qui étaient appréciées (2 répondants). Les autres facteurs facilitants identifiés étaient : le coût minime des aliments, un « *rapport qualité-prix valant la peine* », le fait que la boîte à 10 \$ apparaissait « *parfaite pour être partagée en deux* », « *l'entraide* » développée pour « *aller chercher les boîtes* », la « *découverte de légumes* » appréciée, le fait que le bulletin « *aidait à maintenir la participation malgré un manque de légumes* », le fait que le projet apparaisse comme « *une bonne chose pour les familles démunies* », comme « *un bon projet pour les campagnes* » ou comme « *une belle façon de donner aux gens des légumes de qualité* ».

Par ailleurs, plus d'une douzaine de suggestions ont été formulées par les répondants comme des **moyens potentiels** en vue de faciliter la poursuite de la participation des personnes et des familles au projet BBBB. Quatre ont été mentionnées par trois répondants et plus : faire plus de publicité, notamment en recourant aux journaux locaux ou en faisant des liens avec la politique familiale de la municipalité ou un organisme communautaire local (5 répondants); modifier la fréquence des livraisons, par exemple en la rendant hebdomadaire ou plus régulière pendant l'été (4 répondants); améliorer la qualité ou la variété des fruits et légumes (3 répondants); augmenter la quantité de fruits et légumes et plus particulièrement celle des fruits (3 répondants). Quatre autres suggestions ont été identifiées chacune par deux répondants : permettre aux clients de connaître d'avance le contenu de leur boîte, faire des livraisons à domicile et si possible à faible coût, organiser une boîte d'échange pour les aliments abîmés ou pour tenir compte des préférences des clients, ainsi qu'organiser un horaire de livraison plus flexible afin de mieux s'ajuster aux besoins des travailleurs. Enfin, cinq suggestions ont été mentionnées chacune par un seul répondant : ouvrir un point de chute plus rapproché de son domicile, utiliser les écoles comme points de chute, envoyer le bulletin à tous les clients même les semaines où ils n'achètent pas de boîte, développer les autres activités (sensibilisation et éducation) et préparer les boîtes de fruits et légumes de manière à avoir un meilleur équilibre des quantités des différentes variétés (par exemple, trop de betteraves, beaucoup de patates et de carottes).

- Quant aux **facteurs susceptibles de rendre difficile, pour les personnes et les familles, la poursuite de cette participation** (Q16C), les répondants de ce groupe en ont identifié près d'une vingtaine. Il s'agissait, le plus souvent, d'éléments du projet qu'ils avaient eux-mêmes moins appréciés. Ceux-ci rejoignent, en bonne partie, les suggestions proposées en réponse à la question précédente, en vue de faciliter la poursuite de la participation de la clientèle visée. Deux de ces suggestions ont d'ailleurs été formulées à nouveau.

Parmi la vingtaine de facteurs limitants identifiés, deux ont été mentionnés par un plus grand nombre de répondants. Le premier était la qualité des fruits et légumes qui apparaissait, selon les cas, « *passable* » ou « *pourrissant rapidement* » ou « *à cuisiner rapidement* » (7 répondants). Le second concernait le déplacement ou le transport sur un grand territoire nécessaire pour aller chercher les boîtes aux points de chute, qui pouvait être contraignant notamment pour de jeunes mères (5 répondants).

Quelques autres facteurs limitants ont été mentionnés par plus d'un répondant : les heures d'ouverture peu flexibles et peu adaptées aux personnes qui occupent un emploi dans le jour (3 répondants), la variété limitée des fruits et légumes (3 répondants), l'obligation d'aller compléter à l'épicerie pour les fruits et légumes non compris dans la boîte (2 répondants), les quantités qui varieraient beaucoup selon les boîtes ou qui seraient mal réparties (par exemple, une banane et un gros chou dans une boîte) (2 répondants), le manque de temps disponible pour participer aux autres activités (2 répondants) et le fait que les gens auraient tendance à penser que le projet s'adresse plutôt aux familles à faible revenu (2 répondants).

Enfin, plusieurs éléments ont été considérés comme des facteurs limitants par un seul répondant : le fait que les clients « *en auraient moins pour leur argent* » par rapport à l'achat en épicerie; que le projet pourrait avoir des « *répercussions négatives pour l'épicier du coin* »; que le projet pourrait occasionner beaucoup de travail pour l'organisme point de chute; que « *ça ne rapporterait pas grand-chose pour le point de chute de faire partie du CA* » du projet BBBB; qu'il manquerait de publicité pour ce projet; qu'en raison du prix, ce projet ne rejoindrait pas les personnes défavorisées; qu'un point de chute obligerait les clients à commander des boîtes à chaque livraison; que le point de chute n'offrirait pas d'accueil et aucune information sur le projet mis à part le bulletin; et que l'absence de frigo au point de chute compromettrait la fraîcheur des aliments pour les clients qui iraient chercher leur commande le lendemain de la livraison.

Pour ce qui est des deux suggestions répétées visant à favoriser la poursuite de la participation au projet, ce sont la livraison à domicile, ainsi que l'ajout d'un deuxième point de chute dans une municipalité ayant un grand territoire.

3.7 L'adéquation des services

L'adéquation d'aspects en lien avec les deux volets des services du projet BBBB a été soumise au jugement des acteurs. En fait, les répondants des organisations partenaires et ceux du groupe des bénévoles et employés ont porté ce jugement sur des aspects des deux volets, mais ceux du groupe des clients ont jugé seulement de l'adéquation des services de distribution. Dans l'ensemble, les répondants des trois groupes ont donné une appréciation positive de l'adéquation des aspects des services qu'ils ont jugés, quand ils se sentaient en mesure de porter ce jugement.

- Les **répondants des organisations partenaires** ont donné une appréciation de l'adéquation des services pour des aspects touchant chacun des deux volets du projet.
 - ✓ Dans l'ensemble, plus de la moitié des répondants de ce groupe ont émis une opinion positive concernant ***l'adéquation, au cours de la dernière année, des cinq éléments proposés entourant la distribution des boîtes de fruits et légumes*** (Q14P, tableau 54 de l'annexe 3). Ils ont ainsi affirmé que ces aspects étaient « plutôt adéquats » ou « tout à fait adéquats ». C'était le cas pour le lieu de la distribution (9 répondants sur 10), pour les installations utilisées pour la réception et la distribution des boîtes (8 répondants sur 10), pour le moment de la distribution (7 répondants sur 10), pour les équipements utilisés pour le transport et la manipulation des boîtes (7 répondants sur 10) et pour le nombre de bénévoles (5 répondants sur 10).
 - ✓ Pour ce qui est de leur appréciation de ***l'adéquation du soutien offert aux points de chute, au cours de la dernière année, par l'agente de développement à l'emploi du projet BBBB Lanau dière, en lien avec les activités de sensibilisation et d'éducation*** (Q21P, tableau 55 de l'annexe 3), elle s'est avérée plutôt positive. En effet, ce soutien est apparu « plutôt adéquat » ou « tout à fait adéquat », pour la moitié et plus des répondants, en ce qui concerne trois des huit activités proposées. Il s'agit de la rédaction, la publication ou la distribution du *Bulletin Bonne Boîte Bonne Bouffe* (9 répondants sur 10), le transfert d'outils et de matériel informationnel et pédagogique déjà existant (5 répondants sur 10) et l'organisation de rencontres de réseautage avec d'autres organismes du milieu (5 répondants sur 10).

Il faut noter, toutefois, que la moitié et plus des répondants ont jugé que les cinq autres activités proposées « ne s'appliquaient pas » à la situation de leur organisme. Ainsi, ils n'ont pas véritablement exprimé d'appréciation au sujet du soutien offert par l'agente de développement en ce qui concerne : le développement d'ateliers et d'activités sur la saine alimentation visant la clientèle de l'organisme (6 répondants sur 10), la formation sur la nutrition et la saine alimentation offerte aux intervenants de l'organisme (7 répondants sur 10), le développement de nouveaux outils et de matériel informationnel et pédagogique (6 répondants sur 10), les conseils sur la nutrition et la saine alimentation offerts aux intervenants de l'organisme (7 répondants sur 10), ainsi que l'évaluation des besoins de l'organisme et la planification de stratégies d'action afin de répondre à ces besoins (5 répondants sur 10).

- Les **répondants du groupe des bénévoles et employés** ont aussi livré leur appréciation au sujet d'aspects des services relevant des deux volets du projet BBBB.
 - ✓ La plupart des répondants ont exprimé une opinion favorable au sujet de **l'adéquation, au cours de la dernière année, des cinq éléments proposés entourant la distribution des boîtes de fruits et légumes** (Q11B, tableau 56 de l'annexe 3). Ainsi, 12 répondants sur 13 ont considéré comme étant « plutôt adéquats » ou « tout à fait adéquats » : le moment de la distribution, le lieu de la distribution, les installations utilisées pour la réception et la distribution des boîtes, ainsi que les installations utilisées pour leur transport et leur manipulation. De même, 11 répondants sur 13 ont jugé que le nombre de bénévoles était « plutôt adéquat » ou « tout à fait adéquat ».
- Les répondants de ce groupe ont aussi formulé une appréciation au sujet du **niveau d'adaptation, par rapport aux besoins des clientèles visées, des activités de sensibilisation et d'éducation** offertes par les points de chute (Q21B, tableau 57 de l'annexe 3). La majorité (8/13) ont jugé que ces activités étaient « assez adaptées » ou « très adaptées » aux besoins des clientèles visées. D'après 4 autres, la situation ne s'appliquait pas à leur cas, puisqu'ils étaient des employés de BBBB.
 - ✓ Enfin, les répondants ont fait part de leur appréciation concernant **l'adéquation du soutien offert aux organismes points de chute par une employée de BBBB au sujet des activités de sensibilisation et d'éducation**, au cours de la dernière année (Q23B, tableau 58 de l'annexe 3). En fait, pour 6 des 7 activités proposées, la majorité n'ont pas exprimé d'appréciation, déclarant que la situation « ne s'appliquait pas » à leur cas, soit parce que l'organisation n'avait pas eu le soutien en question, soit parce qu'ils étaient eux-mêmes des employés de BBBB. Par contre, en ce qui concerne le transfert d'outils et de matériel informationnel et pédagogique déjà existant, un peu moins de la moitié des répondants (6/13) ont jugé que le soutien offert était « plutôt adéquat » ou « tout à fait adéquat ».
- Pour leur part, **les répondants du groupe des clients** ont donné seulement leur appréciation concernant des aspects relevant du volet de la distribution des boîtes de fruits et légumes. Plus précisément, la plupart d'entre eux ont exprimé une opinion positive à propos de **l'adéquation de six des sept aspects proposés en lien avec la distribution des boîtes de fruits et légumes** du projet BBBB (Q6C, tableau 59 de l'annexe 3). Ainsi, plus de 40 répondants sur 44 ont considéré comme étant « plutôt adéquats » ou « tout à fait adéquats » : les locaux où sont distribués les boîtes, les modalités de leur paiement, l'endroit où est situé l'organisme point de chute, l'accueil par les bénévoles ou employés du point de chute, la distribution aux deux semaines, ainsi que les modalités de transmission des informations sur le projet. En ce qui concerne le moment de la distribution, ce sont 37 répondants sur 44 qui l'ont jugé « plutôt adéquat » ou « tout à fait adéquat » et 7 répondants sur 44 l'ont jugé « plutôt inadéquat » ou « tout à fait inadéquat ». Par ailleurs, au sujet du septième aspect, la gestion des plaintes, 25 répondants sur 44 ont répondu « je ne sais pas », alors que les autres l'ont jugé « plutôt adéquat » ou « tout à fait adéquat ».

3.8 L'adéquation des produits

En ce qui concerne l'adéquation des produits, les partenaires ainsi que les bénévoles et employés ont été invités à en donner leur appréciation par rapport à cinq aspects spécifiques. Dans les deux groupes, cette appréciation s'est avérée positive, pour plus de la majorité des répondants, à l'égard de tous les aspects proposés, soit le nombre de boîtes en fonction de la demande ainsi que le rapport qualité-prix, la variété, la quantité et la qualité des fruits et légumes.

Pour leur part, les répondants du groupe des clients ont plutôt fait part de leur niveau de satisfaction à l'égard de quatre des cinq aspects abordés avec les deux autres groupes : la variété, la quantité et la qualité des fruits et légumes, ainsi que leur coût. Dans l'ensemble, leur appréciation était positive pour chacun de ces aspects, et ce, d'après plus de la moitié des répondants.

On remarque, toutefois, parmi les répondants du groupe des bénévoles et employés et plus encore dans celui des clients que certains d'entre eux ont exprimé une opinion moins positive à l'égard de quelques aspects. Il s'agit de la quantité de fruits et légumes (dans les deux groupes) et de leur variété (dans celui des clients).

- Plus de la moitié des **répondants d'organisations partenaires** ont jugé favorablement **l'adéquation, au cours de la dernière année, de cinq aspects des fruits et légumes livrés** dans le cadre du projet BBBB Lanaudière (Q14P, tableau 55 de l'annexe 3). C'était le cas pour le nombre de boîtes en fonction de la demande (9 répondants sur 10), le rapport qualité-prix des fruits et légumes (8 répondants sur 10), la variété des fruits et légumes (8 répondants sur 10), la quantité de fruits et légumes (7 répondants sur 10) et la qualité de ceux-ci (7 répondants sur 10).
- La plupart des **répondants du groupe des bénévoles et employés** ont aussi exprimé une opinion positive à propos de **l'adéquation, au cours de la dernière année, de cinq aspects des fruits et légumes livrés** dans le cadre du projet BBBB Lanaudière (Q11B, tableau 57 de l'annexe 3). D'abord, tous (13/13) ont considéré que la variété des fruits et légumes était « plutôt adéquate » ou « tout à fait adéquate ». Le même jugement a été émis par 12 répondants sur 13 au sujet de la qualité des fruits et légumes et de leur rapport qualité-prix, ainsi que sur le nombre de boîtes en fonction de la demande. Quant à la quantité de fruits et légumes, 10 répondants sur 13 ont jugé qu'elle était « plutôt adéquate » ou « tout à fait adéquate », mais les 3 autres répondants ont déclaré qu'elle était « plutôt inadéquate ».
- Enfin, plus des trois quarts des répondants du **groupe des clients** ont exprimé un **niveau de satisfaction positif au sujet quatre aspects des fruits et légumes livrés** dans le cadre du projet BBBB (Q7C, tableau 19 de l'annexe 3). C'était le cas pour le coût des boîtes de fruits et légumes (41 répondants sur 44), pour la qualité des fruits et légumes (38 répondants sur 44), ainsi que pour la quantité de même que la variété des fruits et légumes (34 répondants sur 44 respectivement). Toutefois, en ce qui concerne ces deux derniers aspects, près du quart des répondants (10/44 dans les deux cas) se sont dits au contraire « plutôt insatisfaits » ou « très insatisfaits ».

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

ALAIN, Marc. « Des systèmes de classification des modèles d'évaluation de programmes d'intervention psychosociale à une proposition de modèle intégrateur. Les trois phases du cube : AVANT-PENDANT-APRÈS », *Élaborer et évaluer les programmes d'intervention psychosociale*, Marc Alain et Danny Dessureault (dir.), Québec, Presses de l'Université du Québec, 2010, p. 9-28.

AUMONT, Nicky, et Hélène JOLIN. Étude exploratoire en vue de l'implantation d'un projet Good Food Box (Bonne boîte, Bonne bouffe) à Montréal. Rapport final soumis à la Table de concertation sur la sécurité alimentaire de Notre-Dame-de-Grâce, Montréal, Saint-Jean-sur-Richelieu, P.A.I.R. INC., 2006, 78 p.

BIBERSTEIN René, et Mark-Jan DAALDEROP. *The Good Food Box: a Manual. How to Start a Program In Your Community*, Toronto, Food Share, 2008, 108 p.

CENTRAIDE DU GRAND MONTRÉAL. « Le programme Bonne Boîte, Bonne Bouffe : une boîte surprise pour mieux se nourrir! », *Journal Centraide*, vol. 23, no 01, hiver 2009, p. 2.

CHAMPAGNE, François, Astrid BROUSSELLE, Zulmira HARTZ, André-Pierre CONTANDRIOPOULOS et Jean-Louis DENIS. « L'analyse de l'implantation », *L'évaluation : concepts et méthodes*, Montréal, Les Presses de l'Université de Montréal, 2010, p. 225-248.

FONDS POUR LA PROMOTION DES SAINES HABITUDES DE VIE. *Cadre de suivi et d'évaluation à l'attention des promoteurs nationaux et régionaux*, 25 p.

JOLY, Jacques, Luc TOUCHETTE et Robert PAUZÉ. « Les dimensions formative et sommative de l'évaluation d'implantation d'un programme. Une combinaison des perspectives objective et subjective en lien avec les modèles d'évaluation basés sur la théorie des programmes », *Élaborer et évaluer les programmes d'intervention psychosociale*, Marc Alain et Danny Dessureault (dir.), Québec, Presses de l'Université du Québec, 2009, p. 117-145.

LACHARITÉ, Carl. « La dimension formative du bilan d'implantation. Des suites d'un programme à l'état des acquis subjectivement perçus par les intervenants au programme », *Élaborer et évaluer les programmes d'intervention psychosociale*, Marc Alain et Danny Dessureault (dir.), Québec, Presses de l'Université du Québec, 2009, p. 221-240.

LECLERC, Bernard-Simon, Louise LEMIRE et Céline POISSANT. *La fonction évaluation à la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Lanaudière. Cadre de référence pour une démarche participative*, Saint-Charles-Borromée, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Lanaudière, Direction de santé publique, Service de connaissance/surveillance/recherche/évaluation, 2000, 65 p.

MIEWALD, Christiana, Herb BARBOLET, Vijay CUDDEFORD, Susan KURBIS, Janine DE LA SALLE et Dave WHITTING. *Community Food System Assessment Guide for British Columbia*. Burnaby, Simon Fraser University, 2007, 97 p.

MOISSON MONTRÉAL. *Bonne Boîte Bonne Bouffe*, site Internet consulté le 1^{er} mars 2011 : <http://www.moissonmontreal.org/fr/projets.html>



ÉVALUATION D'IMPLANTATION DU PROJET BONNE BOÎTE BONNE BOUFFE (BBBB) DANS LANAUDIÈRE

POISSANT, Céline, et Geneviève MARQUIS. *Évaluation d'implantation du projet Bonne Boîte Bonne Bouffe (BBBB) dans Lanaudière. Synthèse des rapports 1 et 2*, Joliette, Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière, Direction de santé publique, Service de surveillance, recherche et évaluation, 2013a, 51 p.

POISSANT, Céline, et Geneviève MARQUIS. *Évaluation de l'implantation du projet Bonne Boîte Bonne Bouffe (BBBB) dans Lanaudière. Rapport 1 portant sur la participation initiale des acteurs dans la première année d'implantation du projet*, Joliette, Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière, Direction de santé publique, Service de surveillance, recherche et évaluation, 2013a, 295 p.

POISSANT, Céline. *Proposition d'évaluation de l'implantation du projet Bonne Boîte Bonne Bouffe (BBBB) dans Lanaudière de 2011 à 2013*, Joliette, Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière, Direction de santé publique, Service de surveillance, recherche et évaluation, 2011, 20 p.

SCHARF, Kathryn. *The Good Food Box : Assessing the economic impacts of non-profit food distribution*. Written for the newsletter of the United States Community Food Security Coalition, Food Share, site Internet consulté le 23 février 2011: <http://www.foodshare.net/goodfoodbox13.htm>

SERVICE DE SURVEILLANCE, RECHERCHE ET ÉVALUATION. *Une démarche participative et négociée pour l'exercice de l'évaluation. Cadre de référence à la Direction de santé publique et d'évaluation de l'Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière*, Joliette, Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière, Direction de santé publique et d'évaluation, Service de surveillance, recherche et évaluation, 2011, 66 p.

SMITS, Pernelle, et Jules VANIÉ. *Évaluation externe du programme Bonne Boîte Bonne Bouffe (BBBB)*, Montréal, VS Expertise, 2009, 110 p.

TABLE DES PARTENAIRES DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL DE LANAUDIÈRE. *Bonne Boîte Bonne Bouffe Lanaudière-Laurentides. Le modèle logique (plan stratégique)*, Fonds pour la promotion des saines habitudes de vie, Québec en forme, Joliette, 2010a, 1 p.

TABLE DES PARTENAIRES DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL DE LANAUDIÈRE. *Plan d'action BBBB*, Joliette, 2010b, 7 p.

TABLE DES PARTENAIRES DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL DE LANAUDIÈRE. *Bonne Boîte Bonne Bouffe Lanaudière-Laurentides, Formulaire pour le dépôt d'un projet régional*, Société de gestion du Fonds pour la promotion des saines habitudes de vie, Québec en forme, Joliette, 2009a, 22 p.

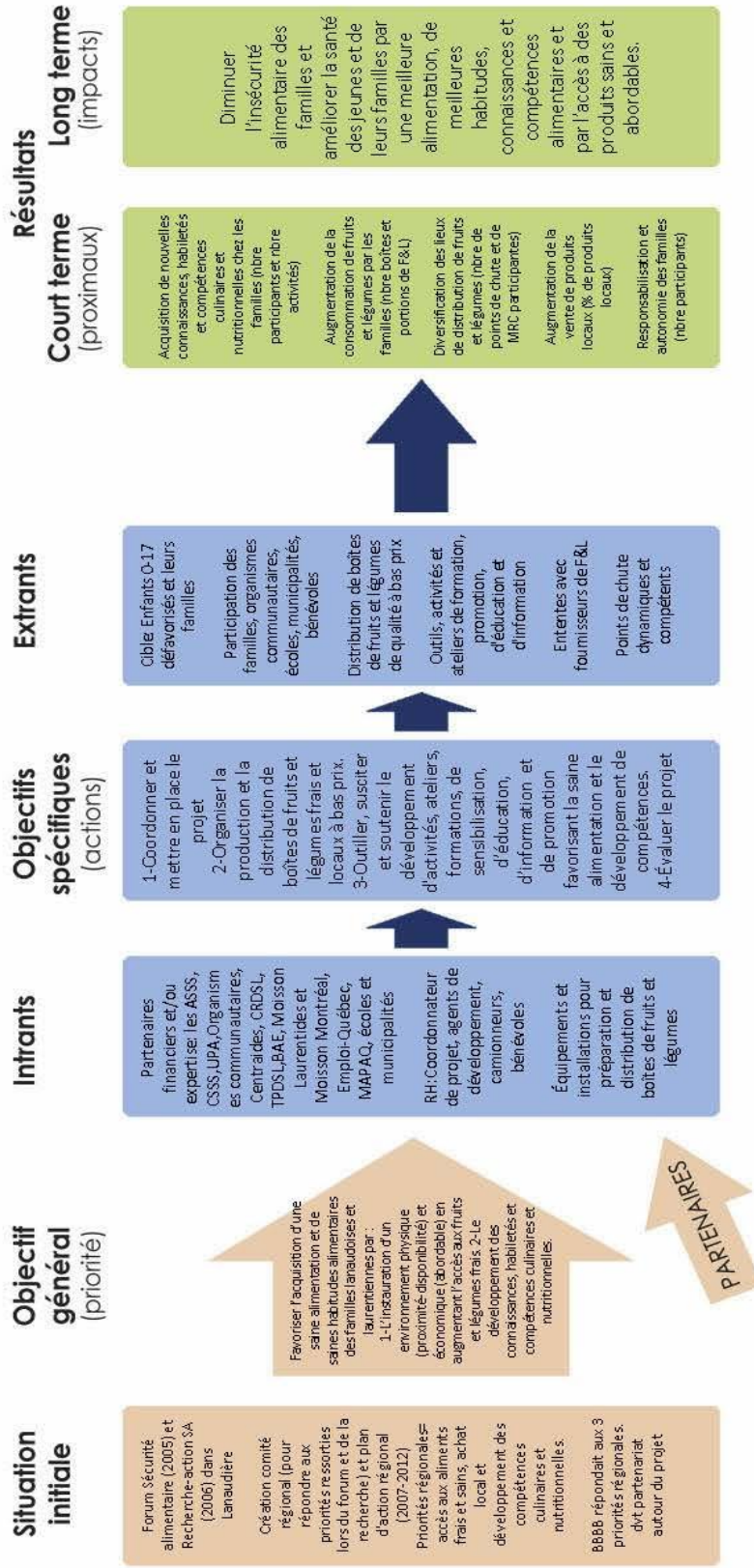
TABLE DES PARTENAIRES DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL DE LANAUDIÈRE. *Bonne Boîte Bonne Bouffe (BBBB). Un projet novateur pour la saine alimentation des personnes*, Joliette, 2009b, 2 p.

WERNER, A. *A Guide to Implementation Research*, Washington, The Urban Institute Press, 2004.

Annexe 1

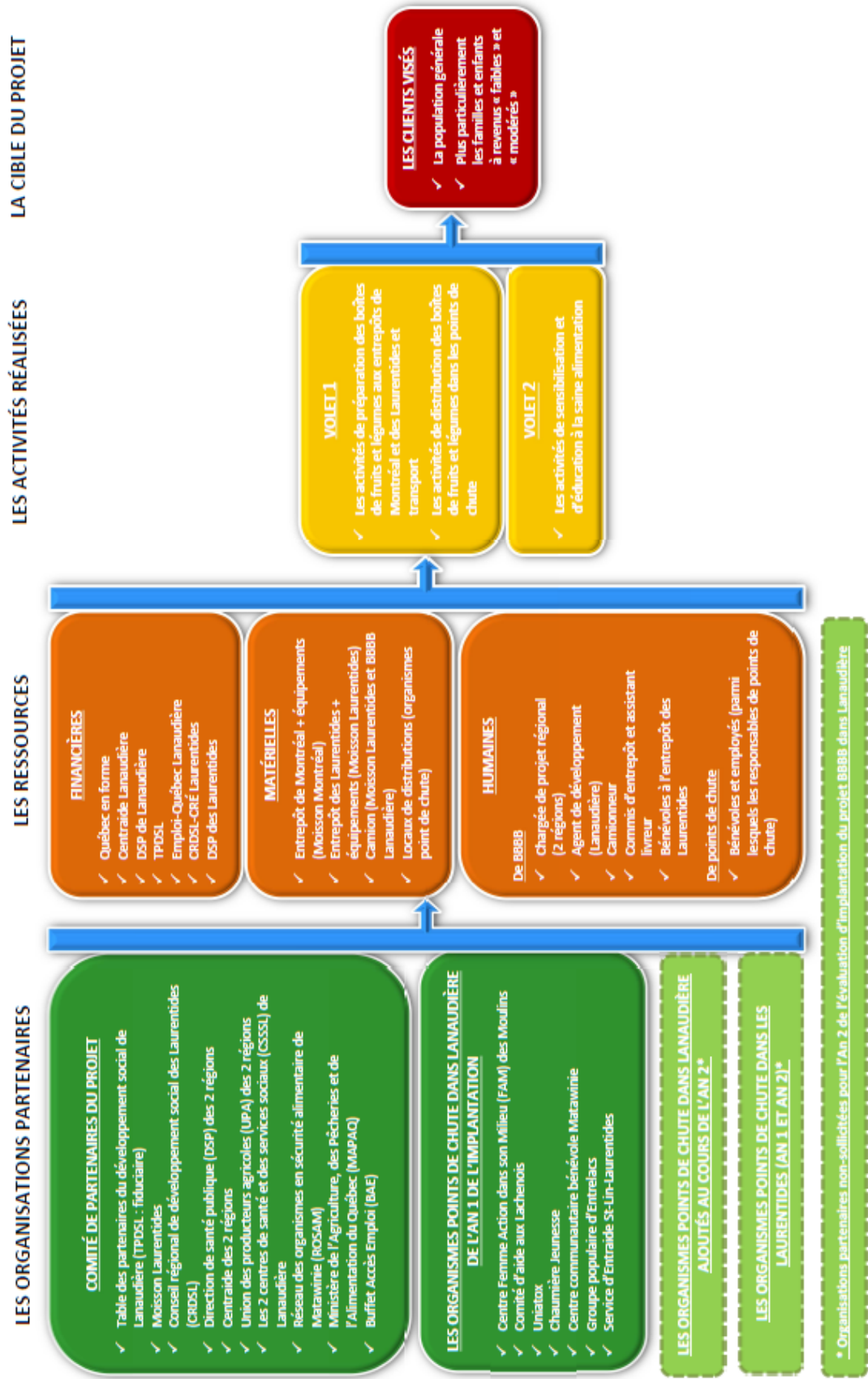
MODÈLE LOGIQUE DU PROJET BONNE BOÎTE BONNE BOUFFE LANAUDIÈRE-LAURENTIDES

LE MODÈLE LOGIQUE (plan stratégique)



Annexe 2

**SCHÉMA DU PROJET BONNE BOÎTE BONNE BOUFFE LANAUDIÈRE
LORS DE LA SECONDE ANNÉE DE SON IMPLANTATION**



* Organisations partenaires non-sollicitées pour l'An 2 de l'évaluation d'implantation du projet BBBB dans Lanaudière

LISTE DES TABLEAUX EN ANNEXE

Tableau 1	Résultats Q9P : Les aspects de la planification du projet auxquels l'organisation a collaboré au cours de la dernière année selon les représentants d'organisations partenaires	99
Tableau 2	Résultats Q10P : Appréciation du déroulement de certains aspects de la planification du projet au cours de la dernière année selon les représentants d'organisations partenaires	100
Tableau 3	Résultats Q13P : Appréciation du déroulement de certains aspects de la planification et de l'organisation du projet au cours de la dernière année selon les représentants d'organisations partenaires	101
Tableau 4	Résultats Q10B : Appréciation du déroulement de certains aspects en lien avec l'organisation et la gestion du projet au cours de la dernière année selon les bénévoles et employés	102
Tableau 5	Résultats Q18P : Appréciation du déroulement de certains aspects de la coordination entre la permanence du projet BBBB et les points de chute au cours de la dernière année selon les représentants d'organisations partenaires.....	103
Tableau 6	Résultats Q19P : Appréciation du déroulement de certains aspects des relations entre l'agente de développement du projet BBBB et les points de chute, dans le cadre des activités de sensibilisation et d'éducation, au cours de la dernière année selon les représentants d'organisations partenaires.....	104
Tableau 7	Résultats Q7P : Les rencontres de concertation ou de planification auxquelles l'organisme a participé avec des partenaires du projet BBBB Lanaudière-Laurentides au cours de la dernière année selon les représentants d'organisations partenaires	105
Tableau 8	Résultats Q8P : Résultat ou apport tiré de la participation de l'organisme à des rencontres de concertation au cours de la dernière année selon les représentants d'organisations partenaires	106
Tableau 9	Résultats Q11P Appréciation du déroulement de certains aspects de la concertation des partenaires au cours de la dernière année selon les représentants d'organisations partenaires	107
Tableau 10	Résultats Q6P : Principale raison pour laquelle l'organisation a accepté de poursuivre sa collaboration au projet BBBB selon les représentants d'organisations partenaires	108
Tableau 11	Résultats Q15P : Intention de l'organisme de poursuivre l'an prochain sa participation au projet BBBB selon les représentants d'organisations partenaires.....	109



Tableau 12	Résultats Q17P : Principal apport de l'organisme au projet BBBB au cours de la dernière année selon les représentants d'organisations partenaires.....	110
Tableau 13	Résultats Q7B : Principale raison ayant donné le goût de continuer à participer (ou de participer) à la distribution des boîtes de fruits et légumes du projet BBBB au cours de la dernière année selon les bénévoles ou employés.....	111
Tableau 14	Résultats Q12B : Principal élément apprécié de la participation à la préparation et à la distribution de boîtes de fruits et légumes du projet BBBB au cours de la dernière année selon les bénévoles et employés.....	112
Tableau 15	Résultats Q13B : Intention de continuer à participer à la préparation ou à la distribution de boîtes de fruits et légumes du projet BBBB selon les bénévoles et employés.....	113
Tableau 16	Résultats Q26B : Niveau de satisfaction par rapport à l'évolution de la participation au projet BBBB au cours de la dernière année selon les bénévoles et employés.....	114
Tableau 17	Résultats Q15B : Fréquence de la disposition du nombre nécessaire de bénévoles ou d'employés pour accomplir des tâches en lien avec la distribution des boîtes de fruits et légumes selon les bénévoles et employés.....	115
Tableau 18	Résultats Q2C : Raisons pour lesquelles le client n'a pas commandé de boîtes de fruits et légumes chaque fois qu'elles étaient offertes ou a cessé d'en commander selon les clients.....	116
Tableau 19	Résultats Q4C : Raisons ayant contribué à la décision de continuer à acheter des boîtes de fruits et légumes selon les clients.....	117
Tableau 20	Résultats Q7C : Niveau de satisfaction à l'égard de certains éléments en lien avec l'achat de boîtes du projet BBBB au cours de la dernière année selon les clients.....	118
Tableau 21	Résultats Q8C : Intention de commander encore des boîtes de fruits et légumes si le projet se poursuit l'an prochain selon les clients.....	119
Tableau 22	Résultats Q8C x Q18C x Q20C : Intention de commander encore des boîtes de fruits et légumes l'an prochain en fonction de la catégorie de revenu estimée ¹ selon les clients.....	120
Tableau 23	Résultats Q9C An1 x Q16C An1 x Q17C An1 : Intention de commander encore des boîtes de fruits et légumes l'an prochain en fonction de la catégorie de revenu estimée ¹ selon les clients.....	121
Tableau 24	Résultats Q14C : Intention de participer à des activités en lien avec l'alimentation offertes par le point de chute (à part l'achat de boîtes de fruits et légumes) si le projet se poursuit l'an prochain selon les clients.....	122



Tableau 25	Résultats Q3B : Niveau de connaissance sur certains éléments du projet BBBB selon les bénévoles et employés.....	123
Tableau 26	Résultats Q4B : Transmission d'informations générales sur différents éléments du projet BBBB aux nouvelles personnes ayant commencé à y travailler dans le milieu au cours de la dernière année selon les bénévoles et employés.....	124
Tableau 27	Résultats Q5B : Les meilleurs moyens de transmettre aux bénévoles ou aux employés du projet BBBB de l'organisme au début de leur participation toute l'information générale sur différents éléments du projet selon les bénévoles et employés	125
Tableau 28	Résultats Q6B : Les meilleurs moyens de transmettre aux bénévoles ou aux employés du projet BBBB de l'organisme en cours de participation toute information ponctuelle et spécifique sur le projet selon les bénévoles et employés	126
Tableau 29	Résultats Q23P : Changements perçus chez les clients des boîtes de fruits et légumes au cours de la dernière année selon les représentants d'organisations partenaires	127
Tableau 30	Résultats Q24P : Principal groupe d'appartenance des personnes ayant participé aux activités de sensibilisation et d'éducation offertes par les points de chute au cours de la dernière année selon les représentants d'organisations partenaires.....	128
Tableau 31	Résultats Q25P : Principale caractéristique sociodémographique des personnes ayant participé aux activités de sensibilisation et d'éducation offertes par les points de chute au cours de la dernière année selon les représentants d'organisations partenaires	129
Tableau 32	Résultats Q25B : Changements perçus chez les clients des boîtes de fruits et légumes au cours de la dernière année selon les bénévoles et employés	130
Tableau 33	Résultats Q19B : Principal groupe d'appartenance des personnes ayant participé aux activités de sensibilisation et d'éducation offertes par les points de chute au cours de la dernière année selon les bénévoles et employés.....	131
Tableau 34	Résultats Q20B : Principale caractéristique sociodémographique des personnes ayant participé aux activités de sensibilisation et d'éducation offertes par les points de chute au cours de la dernière année selon les bénévoles et employés	132
Tableau 35	Résultats Q1C : Type de client du projet BBBB au cours de la dernière année selon les clients	133
Tableau 36	Résultats Q3C : Changements perçus chez les clients des boîtes de fruits et légumes au cours de la dernière année selon les clients	134



Tableau 37	Résultats Q12C : Principal groupe d'appartenance des personnes ayant participé aux activités de sensibilisation et d'éducation offertes par les points de chute au cours de la dernière année selon les clients.....	135
Tableau 38	Résultats Q13C : Principale caractéristique sociodémographique des personnes ayant participé aux activités de sensibilisation et d'éducation offertes par les points de chute au cours de la dernière année selon les clients.....	136
Tableau 39	Résultats Q20C An2 x Q17C An1 : Changement à la tranche de revenu familial correspondant au revenu annuel du client au cours de la dernière année selon les clients	137
Tableau 40	Résultats Q18C x Q20C : Catégorie de revenu estimée des clients au cours de la dernière année en fonction de la situation familiale selon les clients	138
Tableau 41	Résultats Q12P : Appréciation du déroulement au cours de la dernière année des opérations entourant la préparation et la distribution des boîtes de fruits et légumes selon les représentants d'organisations partenaires	139
Tableau 42	Résultats Q8B : Participation à des tâches en lien avec la préparation et la distribution des boîtes de fruits et légumes au cours de la dernière année selon les bénévoles et employés.....	140
Tableau 43	Résultats Q9B : Appréciation du déroulement d'étapes en lien avec la préparation et la distribution des boîtes de fruits et légumes au cours de la dernière année selon les bénévoles et employés.....	141
Tableau 44	Résultats Q5C : Modifications survenues à des aspects en lien avec la préparation et la distribution des boîtes de fruits et légumes au cours de la dernière année selon les clients	142
Tableau 45	Résultats Q20P : Activités de sensibilisation et d'éducation rejoignant les objectifs du projet BBBB ayant été offertes directement par l'organisme au cours de la dernière année selon les représentants d'organisations partenaires.....	143
Tableau 46	Résultats Q17B : Activités de sensibilisation et d'éducation concernant la saine alimentation ayant été offertes par l'organisme au cours de la dernière année selon les bénévoles et employés.....	144
Tableau 47	Résultats Q18B : Moment de la tenue habituelle des activités de sensibilisation et d'éducation concernant la saine alimentation ayant été offertes par l'organisme au cours de la dernière année selon les bénévoles et employés	145
Tableau 48	Résultats Q22B : Tâches en lien avec les activités de sensibilisation et d'éducation ayant été accomplies personnellement par les répondants au cours de la dernière année selon les bénévoles et employés.....	146
Tableau 49	Résultats Q10C-1 : Activités concernant l'alimentation ayant été offertes par le point de chute au cours de la dernière année selon les clients	147



Tableau 50	Résultats Q10C-2 : Activités concernant l'alimentation ayant été offertes par le point de chute et auxquelles le répondant a participé au cours de la dernière année selon les clients.....	148
Tableau 51	Résultats Q11C : Raisons de ne pas avoir participé au cours de la dernière année aux activités concernant l'alimentation ayant été offertes par le point de chute selon les clients	149
Tableau 52	Résultats Q22P : Changements perçus dans le travail des bénévoles et employés au cours de la dernière année selon les représentants d'organisations partenaires	150
Tableau 53	Résultats Q24B : Changements perçus dans le travail des bénévoles et employés au cours de la dernière année selon les bénévoles et employés	151
Tableau 54	Résultats Q14P : Adéquation d'éléments entourant la distribution de boîtes de fruits et légumes du projet BBBB au cours de la dernière année selon les représentants d'organisations partenaires	152
Tableau 55	Résultats Q21P : Adéquation du soutien offert aux points de chute au cours de la dernière année par l'agente de développement de BBBB en lien avec des activités de sensibilisation et d'éducation selon les représentants d'organisations partenaires	153
Tableau 56	Résultats Q11B : Adéquation d'éléments entourant la distribution de boîtes de fruits et légumes du projet BBBB au cours de la dernière année selon les bénévoles et employés.....	154
Tableau 57	Résultats Q21B : Niveau d'adaptation aux besoins des clientèles visées des activités de sensibilisation et d'éducation offertes par les points de chute au cours de la dernière année selon les bénévoles et employés.....	155
Tableau 58	Résultats Q23B : Adéquation du soutien offert aux points de chute au cours de la dernière année par l'agente de développement de BBBB en lien avec des activités de sensibilisation et d'éducation selon les bénévoles et employés.....	156
Tableau 59	Résultats Q6C : Adéquation d'éléments entourant la distribution de boîtes de fruits et légumes du projet BBBB au cours de la dernière année selon les clients.....	157

Annexe 3

TABLEAUX DES RÉSULTATS AUX QUESTIONNAIRES

Tableau 1

Résultats Q9P : Les aspects de la planification du projet auxquels l'organisation a collaboré au cours de la dernière année selon les représentants d'organisations partenaires

	Répondants partenaires (n = 10)	
	Oui	Non
L'adaptation des modalités de fonctionnement à l'entrepôt régional	2	8
La recherche d'un entrepôt lanaudois	1	9
La promotion du projet	9	1
La coordination du projet (logistique, transport, infrastructures)	2	8
Le recrutement de nouveaux points de chute	2	8
L'organisation d'un point de chute (logistique, infrastructure)	4	6
Le recrutement de la clientèle	4	6
Le recrutement d'employés ou de bénévoles	2	8

Tableau 2

Résultats Q10P : Appréciation du déroulement de certains aspects de la planification du projet au cours de la dernière année selon les représentants d'organisations partenaires

	Répondants partenaires (n = 10)					
	Très bien	Plutôt bien	Plutôt mal	Très mal	Ne sait pas	Ne répond pas
L'adaptation des modalités de fonctionnement à l'entrepôt de Montréal	1	5	0	0	4	0
L'adaptation des modalités de fonctionnement à l'entrepôt des Laurentides	1	5	0	0	4	0
La recherche d'un entrepôt lanaudois	0	6	1	0	3	0
La promotion du projet	2	6	1	0	1	0
La coordination du projet (logistique, transport, infrastructures)	3	6	0	0	1	0
Le recrutement de nouveaux points de chute	3	6	0	0	1	0
L'organisation d'un ou de nouveau(x) point(s) de chute (logistique, infrastructures)	3	6	0	0	1	0
Le recrutement de bénévoles ou d'employés	0	6	1	0	3	0
Le recrutement de la clientèle	1	6	1	0	1	1

Tableau 3

Résultats Q13P : Appréciation du déroulement de certains aspects de la planification et de l'organisation du projet au cours de la dernière année selon les représentants d'organisations partenaires

	Répondants partenaires (n = 10)					
	Très bien	Plutôt bien	Plutôt mal	Très mal	Ne sait pas	Ne répond pas
La supervision par le chargé de projet régional de BBBB	3	7	0	0	0	0
La coordination entre le chargé de projet régional et l'organisme servant de point de chute	2	8	0	0	0	0
Les relations entre les bénévoles ou employé(e)s au point de chute	2	5	0	0	3	0
Les relations entre les bénévoles ou employé(e)s et la personne responsable du projet BBBB au point de chute	3	4	1	0	2	0
La communication entre les partenaires impliqués	0	9	1	0	0	0
La gestion des plaintes exprimées par les clients	1	6	0	1	2	0
La gestion des plaintes exprimées par les points de chute	1	6	1	1	0	1

Tableau 4

Résultats Q10B : Appréciation du déroulement de certains aspects en lien avec l'organisation et la gestion du projet au cours de la dernière année selon les bénévoles et employés

	Répondants bénévoles et employés (n = 13)				
	Très bien	Plutôt bien	Plutôt mal	Très mal	Ne sait pas
La coordination entre le chargé de projet régional de BBBB et l'organisme servant de point de chute	8	4	0	0	1
La supervision par le chargé de projet régional de BBBB	7	4	0	0	2
Les relations entre les bénévoles ou employé/e/s au point de chute	6	4	0	0	3
Les relations entre les bénévoles ou employé/e/s et la personne responsable du projet BBBB au point de chute	6	4	0	0	3
La communication entre les partenaires impliqués	7	2	1	0	3
La gestion des plaintes exprimées par les clients	4	5	1	0	3
La gestion des plaintes exprimées par les points de chute	4	4	1	0	4
La transmission des informations pertinentes sur le projet, de la permanence aux points de chute	9	3	0	0	1

Tableau 5

Résultats Q18P : Appréciation du déroulement de certains aspects de la coordination entre la permanence du projet BBBB et les points de chute au cours de la dernière année selon les représentants d'organisations partenaires

	Répondants partenaires (n = 10)					
	Très bien	Plutôt bien	Plutôt mal	Très mal	Ne sait pas	Ne répond pas
La transmission des informations de départ sur le fonctionnement du projet	2	7	0	0	0	1
La circulation de l'information courante (nouveaux services, événements à venir, modifications au calendrier des livraisons, etc.)	2	7	0	0	0	1
La communication entre le chargé de projet et les responsables de points de chute	3	6	0	0	0	1
La gestion des plaintes des clients	1	5	1	0	2	1
La gestion des plaintes des points de chute	1	6	1	0	1	1
Le maintien de l'autonomie des organismes points de chute (adaptation toujours possible du projet selon le milieu et les ressources)	1	6	2	0	0	1
La prise en compte des besoins des points de chute lors de modifications apportées à l'horaire ou au calendrier de livraison	0	7	1	0	1	1
La prise en compte des besoins des points de chute lors de modifications apportées au contenu ou au format des boîtes	0	8	1	0	0	1

Tableau 6

Résultats Q19P : Appréciation du déroulement de certains aspects des relations entre l'agente de développement du projet BBBB et les points de chute, dans le cadre des activités de sensibilisation et d'éducation, au cours de la dernière année selon les représentants d'organisations partenaires

	Répondants partenaires (n = 10)					
	Très bien	Plutôt bien	Plutôt mal	Très mal	Ne sait pas	Ne répond pas
La prise en compte des besoins des points de chute lors de la préparation de l'offre de service par l'agente de développement	3	6	0	0	0	1
La prise en compte des ressources et des disponibilités des points de chute lors de la préparation de l'offre de service par l'agente de développement	3	5	0	0	1	1
La transmission d'informations sur les services de soutien que pouvait offrir l'agente de développement (son offre de service)	3	6	0	0	0	1

Tableau 7

Résultats Q7P : Les rencontres de concertation ou de planification auxquelles l'organisme a participé avec des partenaires du projet BBBB Lanauidière-Laurentides au cours de la dernière année selon les représentants d'organisations partenaires

	Répondants partenaires (n = 10)		
	Oui	Non	Ne répond pas
Des rencontres du comité de coordination	5	4	1
Des rencontres d'échange entre les points de chute	4	5	1
Des rencontres avec des représentants de tous les projets BBBB du Québec	1	8	1
Des rencontres de votre organisme avec le chargé de projet régional	3	6	1
Des rencontres de votre organisme avec l'agente de développement de BBBB	5	4	1
Des rencontres du comité « activités » de l'agente de développement de BBBB	2	7	1
Des rencontres du comité d'évaluation (ou d'accompagnement de l'évaluation) de BBBB	6	3	1
Aucune rencontre	1	8	1

Tableau 8

Résultats Q8P : Résultat ou apport tiré de la participation de l'organisme à des rencontres de concertation au cours de la dernière année selon les représentants d'organisations partenaires

	Répondants partenaires (n = 10)
Une meilleure connaissance globale du projet BBBB pour votre organisme	2
Une possibilité pour votre organisme d'exprimer son point de vue sur des aspects du projet BBBB qui lui tiennent à cœur	5
Des informations utiles afin de régler des problèmes vécus par les organisations partenaires dans ce projet	2
Une meilleure connaissance de ce qui se passe dans les points de chute pour les employés permanents de BBBB	0
Ne répond pas	1

Tableau 9

Résultats Q11P Appréciation du déroulement de certains aspects de la concertation des partenaires au cours de la dernière année selon les représentants d'organisations partenaires

	Répondants partenaires (n = 10)					
	Très bien	Plutôt bien	Plutôt mal	Très mal	Ne sait pas	Ne répond pas
La circulation de l'information entre les partenaires	0	8	0	1	1	0
Le partage d'une vision commune	1	8	1	0	0	0
Le partage des rôles entre les partenaires	0	7	2	0	1	0
La dynamique des réunions	0	7	1	0	1	1
La prise en charge du leadership (incluant son transfert éventuel)	0	5	0	0	4	1
La prise en compte et l'articulation des besoins spécifiques des deux régions	2	5	1	0	2	0

Tableau 10

Résultats Q6P : Principale raison pour laquelle l'organisation a accepté de poursuivre sa collaboration au projet BBBB selon les représentants d'organisations partenaires

	Répondants partenaires (n = 10)
Les objectifs rejoignent encore la mission de votre organisation	6
La possibilité d'assurer la poursuite d'un service apprécié de vos usagers	0
L'aspect novateur du projet	0
La plus-value de la concertation pour améliorer l'accès aux aliments	3
Une autre réponse : L'organisme ne souhaite plus accorder de ressource à ce projet, vu le temps nécessaire pour faire les suivis	1

Tableau 11

Résultats Q15P : Intention de l'organisme de poursuivre l'an prochain sa participation au projet BBBB selon les représentants d'organisations partenaires

	Répondants partenaires (n = 10)
Oui	5
Non	3
Ne sait pas	2

Tableau 12

Résultats Q17P : Principal apport de l'organisme au projet BBBB au cours de la dernière année selon les représentants d'organisations partenaires

	Répondants partenaires (n = 10)
Une expertise spécifique pour la planification, la coordination ou la supervision des opérations	3
Des locaux adéquats	0
Des équipements adéquats	1
Des bénévoles ou employé(e)s dynamiques et efficaces	0
L'accès à la clientèle locale	4
Rien de particulier	0
Une autre réponse : Plus de travail	1
Une autre réponse : Du soutien moral	1

Tableau 13

Résultats Q7B : Principale raison ayant donné le goût de continuer à participer (ou de participer) à la distribution des boîtes de fruits et légumes du projet BBBB au cours de la dernière année selon les bénévoles ou employés

	Répondants bénévoles-employés (n = 13)
Ce projet était (encore) nouveau et stimulant	0
La satisfaction de contribuer à améliorer l'accès à de bons aliments pour les gens de votre milieu	9
La possibilité d'obtenir vous-même de bons aliments à un coût abordable	3
Le besoin de vous occuper	0
La bonne ambiance et les bonnes relations dans le milieu où vous y participez	0
Le besoin de sortir de votre isolement	0
Vous n'avez pas eu le choix, c'était une tâche liée à votre travail	1

Tableau 14

Résultats Q12B : Principal élément apprécié de la participation à la préparation et à la distribution de boîtes de fruits et légumes du projet BBBB au cours de la dernière année selon les bénévoles et employés

	Répondants bénévoles- employés (n = 13)
Les informations qu'on vous a données sur le projet (historique, fonctionnement, etc.)	0
La possibilité d'obtenir vous-même des boîtes de fruits et légumes	3
La bonne entente avec les autres bénévoles ou employé(e)s	1
La bonne entente avec les responsables du projet BBBB	0
La bonne organisation du projet BBBB	0
Le sentiment d'aider à améliorer les habitudes de vie dans votre milieu	6
La satisfaction des clients	2
Une autre réponse : La direction et la gestion de l'activité de distribution et l'analyse pour développer le projet	1

Tableau 15

Résultats Q13B : Intention de continuer à participer à la préparation ou à la distribution de boîtes de fruits et légumes du projet BBBB selon les bénévoles et employés

	Répondants bénévoles-employés (n = 13)
Oui	10
Non	2
Ne sait pas	1

Tableau 16

Résultats Q26B : Niveau de satisfaction par rapport à l'évolution de la participation au projet BBBB au cours de la dernière année selon les bénévoles et employés

	Répondants bénévoles-employés (n = 13)
Très satisfait(e)	7
Assez satisfait(e)	5
Assez insatisfait(e)	1
Très insatisfait(e)	0

Tableau 17

Résultats Q15B : Fréquence de la disposition du nombre nécessaire de bénévoles ou d'employés pour accomplir des tâches en lien avec la distribution des boîtes de fruits et légumes selon les bénévoles et employés

	Répondant bénévoles-employés (n = 13)				
	Toujours	La plupart du temps	Parfois	Jamais	Ne s'applique pas ¹
La prise de commande et la réception du paiement des clients au point de chute	6	3	0	0	4
L'accueil des clients lors de la livraison des boîtes	5	3	1	0	4
La manutention des boîtes lors de la livraison	4	3	1	1	4

¹ Employés de BBBB

ÉVALUATION D'IMPLANTATION DU PROJET BONNE BOÎTE BONNE BOUFFE (BBBB) DANS LANAUDIÈRE

Tableau 18

Résultats Q2C : Raisons pour lesquelles le client n'a pas commandé de boîtes de fruits et légumes chaque fois qu'elles étaient offertes ou a cessé d'en commander selon les clients

	Répondants clients (n = 44)		
	Oui	Non	Ne s'applique pas
Vous avez été insatisfait(e) de la qualité des fruits et légumes obtenus	4	21	19
Vous avez été insatisfait(e) de la quantité de fruits et légumes obtenus	4	21	19
Vous n'avez pas aimé la variété des fruits et légumes obtenus	5	20	19
Votre budget ne vous permettait pas de commander des boîtes à chaque livraison	0	25	19
Il vous restait encore des fruits et légumes de la dernière commande	5	20	19
Vous auriez préféré pouvoir choisir les fruits et légumes contenus dans les boîtes	3	22	19
La qualité des fruits et légumes était devenue moins bonne avec le temps	2	23	19
Il y avait trop d'aliments que vous ne connaissiez pas dans les boîtes	1	24	19
Vous n'étiez pas disponible lors de la distribution	10	15	19
Le point de chute n'avait pas assez de boîtes pour répondre à toutes les demandes	1	24	19
Vous ne vous entendiez pas bien avec les personnes du point de chute	0	25	19
Vous n'avez pas apprécié la façon dont le service était organisé	1	24	19
Autres raisons	19	6	19

Tableau 19

Résultats Q4C : Raisons ayant contribué à la décision de continuer à acheter des boîtes de fruits et légumes selon les clients

	Répondants clients (n = 44)	
	Oui	Non
La possibilité d'encourager des producteurs québécois et locaux de fruits et légumes	44	0
Le coût abordable pour des boîtes de fruits et légumes de qualité	42	2
La possibilité d'obtenir près de chez vous des fruits et légumes de qualité	39	5
Le souci de votre santé ou de celle de votre famille	40	4
Le fait de ne pas être obligé(e) de commander une boîte à chaque livraison	36	8
Le fait de pouvoir changer de format de boîte à chaque commande	33	11
La possibilité d'obtenir des recettes et des trucs culinaires faciles et économiques	40	4
Une autre réponse : Faire connaître de nouveaux légumes	1	43

Tableau 20

Résultats Q7C : Niveau de satisfaction à l'égard de certains éléments en lien avec l'achat de boîtes du projet BBBB au cours de la dernière année selon les clients

	Répondants clients (n = 44)			
	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait
De la qualité des fruits et des légumes	21	17	4	2
De la quantité de fruits et de légumes dans chaque boîte	16	18	9	1
De la variété de fruits et de légumes	23	11	9	1
Du coût des boîtes de fruits et légumes	34	7	3	0
De la possibilité d'obtenir près de chez vous des fruits et légumes de qualité	40	2	2	0
De la possibilité de contribuer à de bonnes habitudes alimentaires	41	3	0	0

Tableau 21

Résultats Q8C : Intention de commander encore des boîtes de fruits et légumes si le projet se poursuit l'an prochain selon les clients

	Répondants clients (n = 44)
Oui	21
Non	0
Ne sait pas	8
Ne s'applique pas, ancien client ¹	15

¹ Le total des anciens clients ayant l'intention de commander encore des boîtes l'an prochain est différent du nombre d'anciens clients (17), car deux répondants à ce questionnaire ont énoncé le désir de peut-être recommencer à participer au projet l'an prochain.

Tableau 22

Résultats Q8C x Q18C x Q20C : Intention de commander encore des boîtes de fruits et légumes l'an prochain en fonction de la catégorie de revenu estimée¹ selon les clients

	Répondants clients (n = 44)			
	Oui	Non	Ne sait pas	Ne s'applique pas
Sous le seuil de faible revenu	4	0	2	4
Revenu "modéré"	14	0	6	6
Revenu "élevé"	3	0	0	5

¹ Voir note 14, page 63.

Tableau 23

Résultats Q9C An1 x Q16C An1 x Q17C An1 : Intention de commander encore des boîtes de fruits et légumes l'an prochain en fonction de la catégorie de revenu estimée¹ selon les clients

	Répondants clients (n = 91)			
	Oui	Non	Ne sait pas	Ne répond pas
Sous le seuil de faible revenu	21	0	0	1
Revenu "modéré"	48	0	1	0
Revenu "élevé"	18	0	2	0

¹Voir note 14, page 63

Tableau 24

Résultats Q14C : Intention de participer à des activités en lien avec l'alimentation offertes par le point de chute (à part l'achat de boîtes de fruits et légumes) si le projet se poursuit l'an prochain selon les clients

	Répondants clients (n = 44)
Oui	13
Non	11
Ne sait pas	5
Ne s'applique pas, ancien client ¹	15

¹ Le total des anciens clients ayant l'intention de participer à des activités en lien avec l'alimentation offertes par le point de chute l'an prochain est différent du nombre d'anciens clients (17), car deux répondants à ce questionnaire ont énoncé le désir de peut-être recommencer à participer au projet l'an prochain.

Tableau 25

Résultats Q3B : Niveau de connaissance sur certains éléments du projet BBBB selon les bénévoles et employés

	Répondants bénévoles-employés (n = 13)				
	Très bonne	Plutôt bonne	Plutôt mauvaise	Très mauvaise	Ne sait pas
L'historique des différents projets BBBB au Québec	2	6	4	1	0
Le processus d'élaboration du projet BBBB Lanauidière-Laurentides par des organismes partenaires de ces deux régions (avant octobre 2011)	1	7	3	2	0
Les principaux organismes partenaires du projet BBBB Lanauidière-Laurentides	3	5	2	3	0
Les différents points de chute de BBBB dans votre région	5	6	1	1	0
Les employés permanents du projet BBBB (chargé de projet, agent de développement, camionneur, commis d'entrepôt)	5	7	0	1	0
Le rôle du chargé de projet régional	4	4	2	3	0
Le rôle de l'agent de développement	3	5	3	2	0
Les activités de préparation des fruits et légumes en vrac à l'entrepôt de Montréal	5	0	2	5	1
Le contrôle de la qualité à l'entrepôt de Montréal	5	0	2	5	1
Les personnes qui travaillent pour BBBB à l'entrepôt de Montréal	2	1	1	8	1
Les activités de préparation des boîtes de fruits et légumes à l'entrepôt des Laurentides	5	0	1	6	1
La vérification de la qualité des fruits et légumes à l'entrepôt des Laurentides	5	0	1	6	1
Les personnes qui travaillent pour BBBB à l'entrepôt des Laurentides	3	3	1	5	
Les activités de distribution des boîtes de fruits et légumes dans les points de chute	3	5	1	4	0
Les activités de sensibilisation et d'éducation à la saine alimentation offertes dans les points de chute	5	4	0	4	0
Les démarches en cours pour développer davantage le projet BBBB dans la région de Lanauidière	4	2	3	4	0

Tableau 26

Résultats Q4B : Transmission d'informations générales sur différents éléments du projet BBBB aux nouvelles personnes ayant commencé à y travailler dans le milieu au cours de la dernière année selon les bénévoles et employés

	Répondants bénévoles-employés (n = 13)
Oui, sur la plupart de ces éléments	8
Oui, sur quelques-uns de ces éléments	3
Non	1
Ne sait pas	1

Tableau 27

Résultats Q5B : Les meilleurs moyens de transmettre aux bénévoles ou aux employés du projet BBBB de l'organisme au début de leur participation toute l'information générale sur différents éléments du projet selon les bénévoles et employés

	Répondants bénévoles-employés (n = 13)	
	Oui	Non
De bouche-à-oreille par le responsable du point de chute	6	7
De bouche-à-oreille par le chargé de projet régional de BBBB	3	10
De bouche-à-oreille par l'agente de développement de BBBB	3	10
En les faisant participer à une formation donnée par l'agente de développement de BBBB	6	7
En leur distribuant, par l'intermédiaire du responsable du point de chute, le dépliant promotionnel du projet et tous les numéros possibles du <i>Bulletin Bonne Boîte Bonne Bouffe</i>	1	12
En leur distribuant, par l'intermédiaire du responsable du point de chute, un document détaillé (« kit de départ ») présentant tous les aspects du projet	6	7

Tableau 28

Résultats Q6B : Les meilleurs moyens de transmettre aux bénévoles ou aux employés du projet BBBB de l'organisme en cours de participation toute information ponctuelle et spécifique sur le projet selon les bénévoles et employés

	Répondants bénévoles-employés (n = 13)	
	Oui	Non
De bouche-à-oreille par le responsable du point de chute	4	9
De bouche-à-oreille par le chargé de projet régional de BBBB	4	9
De bouche-à-oreille par l'agente de développement de BBBB	2	11
De bouche-à-oreille par le camionneur	0	13
En mentionnant l'information dans le <i>Bulletin Bonne Boîte Bonne Bouffe</i>	4	9
En installant bien en vue dans l'organisme, par l'intermédiaire du responsable du point de chute, une affiche informative préparée par un des employés de BBBB	3	10
En leur distribuant au besoin, par l'intermédiaire du responsable du point de chute, de courts mémos écrits par un des employés de BBBB	7	6
Autre moyen suggéré : Avant de faire les paniers, faire une rencontre d'information par le chargé de projet	1	12
Autre moyen suggéré : Envoyer un courriel aux responsables des points de chute	1	12

Tableau 29

Résultats Q23P : Changements perçus chez les clients des boîtes de fruits et légumes au cours de la dernière année selon les représentants d'organisations partenaires

	Répondants partenaires (n = 10)		
	Oui	Non	Ne sait pas
Plus nombreux	5	4	1
Moins nombreux	4	5	1
Plus défavorisés	2	4	4
Moins défavorisés	4	3	3
Plus âgés	1	4	5
Plus jeunes	3	3	4
Plus souvent des familles	4	2	4
Plus souvent des personnes seules	1	5	4
Autre changement perçu : Plus souvent des couples	1	9	0

Tableau 30

Résultats Q24P : Principal groupe d'appartenance des personnes ayant participé aux activités de sensibilisation et d'éducation offertes par les points de chute au cours de la dernière année selon les représentants d'organisations partenaires

	Répondants partenaires (n = 10)
Des personnes provenant de la population en général	2
Des clients des boîtes de fruits et légumes	3
Des employés ou bénévoles de l'organisme	2
Des usagers d'autres services de l'organisme	2
Une autre réponse : Des personnes provenant de la population en général, des clients des boîtes de fruits et légumes et des usagers d'autres services de l'organisme	1

Tableau 31

Résultats Q25P : Principale caractéristique sociodémographique des personnes ayant participé aux activités de sensibilisation et d'éducation offertes par les points de chute au cours de la dernière année selon les représentants d'organisations partenaires

	Répondants partenaires (n = 10)
Des jeunes de 18 à 25 ans	0
Des parents d'enfants d'âge préscolaire	0
Des parents d'enfants d'âge scolaire	1
Des personnes âgées ou retraitées	0
Des personnes ayant un emploi	2
Des personnes sans emploi	0
Une autre réponse : Des parents d'enfants d'âge scolaire et des personnes ayant un emploi	1
Une autre réponse : Des personnes âgées ou retraitées et des personnes ayant un emploi	1
Une autre réponse : Des familles à faible revenu	1
Ne sait pas	4

Tableau 32

Résultats Q25B : Changements perçus chez les clients des boîtes de fruits et légumes au cours de la dernière année selon les bénévoles et employés

	Répondants bénévoles-employés (n = 13)		
	Oui	Non	Ne sait pas
Plus nombreux	7	4	2
Moins nombreux	2	9	2
Plus défavorisés	4	7	2
Moins défavorisés	2	9	2
Plus âgés	1	8	4
Plus jeunes	3	6	4
Plus souvent des familles	4	5	4
Plus souvent des personnes seules	1	8	4

Tableau 33

Résultats Q19B : Principal groupe d'appartenance des personnes ayant participé aux activités de sensibilisation et d'éducation offertes par les points de chute au cours de la dernière année selon les bénévoles et employés

	Répondants bénévoles-employés (n = 13)
Des personnes provenant de la population en général	2
Des clients des boîtes de fruits et légumes	1
Des employés ou bénévoles de l'organisme	2
Des usagers d'autres services de l'organisme	3
Une autre réponse : Des clients des boîtes de fruits et légumes et des employés ou bénévoles de l'organisme	1
Ne s'applique pas ¹	4

¹ Employés de BBBB.

Tableau 34

Résultats Q20B : Principale caractéristique sociodémographique des personnes ayant participé aux activités de sensibilisation et d'éducation offertes par les points de chute au cours de la dernière année selon les bénévoles et employés

	Répondants bénévoles-employés (n = 13)
Des jeunes de 18 à 25 ans	1
Des parents d'enfants d'âge préscolaire	0
Des parents d'enfants d'âge scolaire	3
Des personnes âgées ou retraitées	1
Des personnes ayant un emploi	1
Des personnes sans emploi	2
Toutes ces réponses	1
Ne s'applique pas	4

Tableau 35

Résultats Q1C : Type de client du projet BBBB au cours de la dernière année selon les clients

	Répondants clients (n = 44)
Un client régulier	19
Un client occasionnel	8
Un ancien client	17

Tableau 36
Résultats Q3C : Changements perçus chez les clients des boîtes de fruits et légumes au cours de la dernière année selon les clients

	Répondants clients (n = 44)		
	Oui	Non	Ne sait pas
Plus nombreux	11	18	15
Moins nombreux	7	22	15
Plus défavorisés	7	19	18
Moins défavorisés	4	22	18
Plus âgés	2	22	20
Plus jeunes	4	20	20
Plus souvent des familles	10	12	22
Plus souvent des personnes seules	3	19	22

Tableau 37

Résultats Q12C : Principal groupe d'appartenance des personnes ayant participé aux activités de sensibilisation et d'éducation offertes par les points de chute au cours de la dernière année selon les clients

	Répondants clients (n = 44)
Des personnes provenant de la population en général	6
Des clients des boîtes de fruits et légumes	8
Des employés ou bénévoles de l'organisme	3
Des usagers d'autres services de l'organisme	1
Une autre réponse : Des clients des boîtes de fruits et légumes et des employés ou bénévoles de l'organisme	1
Une autre réponse : Des clients des boîtes de fruits et légumes et des usagers d'autres services de l'organisme	1
Une autre réponse : Des femmes monoparentales	1
Ne sait pas	13
Ne répond pas	1
Ne s'applique pas, aucune activité offerte par l'organisme	9

Tableau 38

Résultats Q13C : Principale caractéristique sociodémographique des personnes ayant participé aux activités de sensibilisation et d'éducation offertes par les points de chute au cours de la dernière année selon les clients

	Répondants clients (n = 44)
Des jeunes de 18 à 25 ans	0
Des parents d'enfants d'âge préscolaire	0
Des parents d'enfants d'âge scolaire	7
Des personnes âgées ou retraitées	4
Des personnes ayant un emploi	1
Des personnes sans emploi	4
Une autre réponse : Des parents d'enfants d'âge scolaire et des personnes ayant un emploi	1
Une autre réponse : Des personnes ayant un emploi et des personnes sans emploi	1
Une autre réponse : Des parents d'enfants d'âge préscolaire, des personnes âgées ou retraitées et des personnes sans emploi	1
Une autre réponse : Un peu de tout	1
Ne sait pas	14
Ne répond pas	1
Ne s'applique pas, aucune activité offerte par l'organisme	9

Tableau 39

Résultats Q20C An2 x Q17C An1 : Changement à la tranche de revenu familial correspondant au revenu annuel du client au cours de la dernière année selon les clients

	Répondants clients (n = 44)	
	An 1	An 2
0 \$ à 9 999 \$	1	2
10 000 \$ à 19 999 \$	1	0
20 000 \$ à 29 999 \$	2	3
30 000 \$ à 39 999 \$	1	0
40 000 \$ à 49 999 \$	2	3
50 000 \$ à 59 999 \$	1	0
60 000 \$ à 69 999 \$	0	1
70 000 \$ et plus	2	1
Ne s'applique pas, revenu inchangé	34	34

Tableau 40

Résultats Q18C x Q20C : Catégorie de revenu estimée¹ des clients au cours de la dernière année en fonction de la situation familiale selon les clients

	Répondants clients (n = 44)				
	Vit seul	Vit en couple sans enfant	Vit en couple avec des enfants	Famille monoparentale	Autre
Sous le seuil de faible revenu	3	1	3	2	1
Revenu "modéré"	7	7	10	2	0
Revenu "élevé"	0	3	4	1	0

¹ Voir note 14, page 63.

Tableau 41

Résultats Q12P : Appréciation du déroulement au cours de la dernière année des opérations entourant la préparation et la distribution des boîtes de fruits et légumes selon les représentants d'organisations partenaires

	Répondants partenaires (n = 10)				
	Très bien	Plutôt bien	Plutôt mal	Très mal	Ne sait pas
La prise de commande et le paiement des clients aux points de chute	2	6	0	0	2
La transmission des commandes au chargé de projet régional de BBBB	2	7	1	0	0
La préparation des commandes en vrac à l'entrepôt de Montréal	0	6	0	1	3
Le contrôle de la qualité à l'entrepôt de Montréal	0	7	1	1	1
La préparation des boîtes de fruits et légumes selon les commandes à l'entrepôt des Laurentides	1	9	0	0	0
La vérification de la qualité des fruits et légumes à l'entrepôt des Laurentides	1	7	0	1	1
Le transport des boîtes de fruits et légumes de l'entrepôt régional aux points de chute	2	8	0	0	0
La réception des boîtes de fruits et légumes aux points de chute	3	7	0	0	0
L'accueil des clients et la distribution des boîtes de fruits et légumes aux points de chute	1	8	0	0	1

Tableau 42

Résultats Q8B : Participation à des tâches en lien avec la préparation et la distribution des boîtes de fruits et légumes au cours de la dernière année selon les bénévoles et employés

	Répondants bénévoles-employés (n = 13)	
	Oui	Non
La prise de commande et la réception du paiement des clients au point de chute	8	5
La transmission des commandes au chargé de projet régional de BBBB	6	7
La préparation des commandes en vrac à l'entrepôt de Montréal	1	12
La réception des fruits et légumes à l'entrepôt des Laurentides	1	12
La préparation des boîtes de fruits et légumes selon les commandes à l'entrepôt des Laurentides	3	10
Le transport des boîtes de fruits et légumes de l'entrepôt au point de chute	1	12
La réception des boîtes de fruits et légumes au point de chute	8	5
L'accueil des clients et la distribution des boîtes de fruits et légumes au point de chute	9	4

Tableau 43

Résultats Q9B : Appréciation du déroulement d'étapes en lien avec la préparation et la distribution des boîtes de fruits et légumes au cours de la dernière année selon les bénévoles et employés

	Répondants bénévoles-employés (n = 13)				
	Très bien	Plutôt bien	Plutôt mal	Très mal	Ne sait pas
La prise de commande et le paiement des clients aux points de chute	9	2	1	0	1
La transmission des commandes au chargé de projet régional de BBBB	9	3	0	0	1
La préparation des commandes en vrac à l'entrepôt de Montréal	6	0	0	0	7
Le contrôle de la qualité à l'entrepôt de Montréal	5	1	0	0	7
La préparation des boîtes de fruits et légumes selon les commandes à l'entrepôt des Laurentides	7	2	1	0	3
Le contrôle de la qualité à l'entrepôt des Laurentides	8	0	1	0	4
Le transport des boîtes de fruits et légumes de l'entrepôt aux points de chute	9	2	0	0	2
La réception des boîtes de fruits et légumes aux points de chute	8	3	1	0	1
L'accueil des clients et la distribution des boîtes de fruits et légumes aux points de chute	9	2	1	0	1

Tableau 44

Résultats Q5C : Modifications survenues à des aspects en lien avec la préparation et la distribution des boîtes de fruits et légumes au cours de la dernière année selon les clients

	Répondants clients (n = 44)		
	Oui	Non	Ne sait pas
Le moment de la distribution (journée, heure)	9	35	0
Les locaux où sont distribuées les boîtes	0	44	0
L'endroit (lieu géographique) où est situé l'organisme point de chute	0	44	0
L'accueil par les bénévoles ou employés du point de chute	3	41	0
Les modalités de paiement des boîtes	1	43	0
Les modalités de transmission des informations sur le projet (<i>Bulletin Bonne Boîte Bonne Bouffe</i> , bouche-à-oreille, téléphone, courriel, etc.)	0	43	1
La gestion des plaintes	0	19	25

Tableau 45

Résultats Q20P : Activités de sensibilisation et d'éducation rejoignant les objectifs du projet BBBB ayant été offertes directement par l'organisme au cours de la dernière année selon les représentants d'organisations partenaires

	Répondants partenaires (n = 10)		
	Oui	Non	Ne s'applique pas ¹
La rédaction, la publication ou la distribution du <i>Bulletin Bonne Boîte Bonne Bouffe</i>	7	0	3
L'organisation d'ateliers culinaires	3	3	4
L'organisation de séances d'information ou de conférences	3	3	4
L'organisation de dégustations	5	2	3
Le développement d'outils et de matériel informationnel et pédagogique	2	5	3
L'organisation de cuisines collectives	1	4	5

¹ Dans la plupart des cas, les organismes partenaires auxquels étaient liés les répondants n'étaient pas des points de chute.

Tableau 46

Résultats Q17B : Activités de sensibilisation et d'éducation concernant la saine alimentation ayant été offertes par l'organisme au cours de la dernière année selon les bénévoles et employés

	Répondants bénévoles-employés (n = 13)			
	Oui	Non	Ne sait pas	Ne s'applique pas ¹
Des ateliers culinaires	3	5	1	4
Des séances d'information ou des conférences	4	4	1	4
Des dégustations	4	5	0	4
La diffusion d'outils et de matériel informationnel et pédagogique	2	6	1	4
Des cuisines collectives	6	3	0	4
La distribution du <i>Bulletin Bonne Boîte Bonne Bouffe</i>	9	0	0	4

¹ Employés de BBBB.

Tableau 47

Résultats Q18B : Moment de la tenue habituelle des activités de sensibilisation et d'éducation concernant la saine alimentation ayant été offertes par l'organisme au cours de la dernière année selon les bénévoles et employés

	Répondants bénévoles-employés (n = 13)							
	Un matin de semaine	Un après-midi de semaine	Un soir de semaine	Une fin de semaine	Toute une journée de semaine	Le midi	Activité non tenue	Ne s'applique pas ¹
Les ateliers culinaires	0	2	0	0	0	1	6	4
Les séances d'information ou des conférences	1	3	0	0	0	0	5	4
Les dégustations	1	2	0	0	0	1	5	4
La diffusion d'outils et de matériel informationnel et pédagogique	0	1	0	0	1	0	7	4
Les cuisines collectives	2	1	0	1	2	0	3	4

¹ Employés de BBBB.

Tableau 48

Résultats Q22B : Tâches en lien avec les activités de sensibilisation et d'éducation ayant été accomplies personnellement par les répondants au cours de la dernière année selon les bénévoles et employés

	Répondants bénévoles-employés (n = 13)		
	Oui	Non	Ne s'applique pas ¹
L'analyse des besoins et des intérêts de votre milieu pour ce genre d'activités	4	7	2
Des échanges avec l'agente de développement de BBBB pour obtenir du soutien dans l'organisation d'activités	3	8	2
La promotion d'activités	6	5	2
L'organisation logistique d'activités (local, matériel, choix du moment, etc.)	2	9	2
L'animation d'activités	3	8	2
L'accueil de l'agente de développement de BBBB qui organisait et animait une activité	3	7	3

¹ Employés de BBBB.

Tableau 49

Résultats Q10C-1 : Activités concernant l'alimentation ayant été offertes par le point de chute au cours de la dernière année selon les clients

	Répondants clients (n = 44)			
	Oui	Non	Ne sait pas	Ne répond pas
La distribution des <i>Bulletins Bonne Boîte Bonne Bouffe</i> contenus dans les boîtes	44	0	0	0
Des cuisines collectives	29	9	6	0
Des ateliers culinaires	14	16	13	1
Des séances d'information ou des conférences	4	20	19	1
Des dégustations	19	17	7	1

Tableau 50

Résultats Q10C-2 : Activités concernant l'alimentation ayant été offertes par le point de chute et auxquelles le répondant a participé au cours de la dernière année selon les clients

	Répondants clients (n = 44)			
	Oui	Non	Ne s'applique pas ¹	Ne répond pas
La lecture des <i>Bulletin Bonne Boîte Bonne Bouffe</i> contenus dans les boîtes	44	0	0	0
Les cuisines collectives	8	21	15	0
Les ateliers culinaires	4	10	29	1
Les séances d'information ou les conférences	1	3	39	1
Les dégustations	10	9	24	1

¹ Activité non tenue.

Tableau 51

Résultats Q11C : Raisons de ne pas avoir participé au cours de la dernière année aux activités concernant l'alimentation ayant été offertes par le point de chute selon les clients

	Répondants clients (n = 44)						
	Manque d'intérêt	Manque de temps	Conflit d'horaire	Autres	Ne répond pas	Ne s'applique pas ¹	A participé à l'activité
À la lecture des <i>Bulletins Bonne Boîte Bonne Bouffe</i> contenus dans les boîtes	0	0	0	0	0	0	44
Aux cuisines collectives	4	8	5	3	1	15	8
Aux ateliers culinaires	3	5	2	0	1	29	4
Aux séances d'information ou conférences	1	2	0	0	1	39	1
Aux dégustations	2	2	3	2	1	24	10

¹ Activité non tenue.

Tableau 52

Résultats Q22P : Changements perçus dans le travail des bénévoles et employés au cours de la dernière année selon les représentants d'organisations partenaires

	Répondants partenaires (n = 10)		
	Oui	Non	Ne sait pas
Mieux organisés à l'entrepôt des Laurentides	5	0	5
Moins bien organisés à l'entrepôt des Laurentides	0	5	5
Mieux organisés dans les points de chute	6	0	4
Moins bien organisés dans les points de chute	0	6	4
Plus efficaces, en ce qui concerne les employés salariés de BBBB	6	0	4
Moins efficaces, en ce qui concerne les employés salariés de BBBB	0	6	4

Tableau 53

Résultats Q24B : Changements perçus dans le travail des bénévoles et employés au cours de la dernière année selon les bénévoles et employés

	Répondants bénévoles-employés (n = 13)		
	Oui	Non	Ne sait pas
Mieux organisés à l'entrepôt des Laurentides	4	2	7
Moins bien organisés à l'entrepôt des Laurentides	1	5	7
Mieux organisés dans les points de chute	8	4	1
Moins bien organisés dans les points de chute	0	12	1
Plus efficaces, en ce qui concerne les employés salariés de BBBB	5	4	4
Moins efficaces, en ce qui concerne les employés salariés de BBBB	0	9	4

Tableau 54

Résultats Q14P : Adéquation d'éléments entourant la distribution de boîtes de fruits et légumes du projet BBBB au cours de la dernière année selon les représentants d'organisations partenaires

	Répondants partenaires (n = 10)					
	Tout à fait adéquat	Plutôt adéquat	Plutôt inadéquat	Tout à fait inadéquat	Ne sait pas	Ne répond pas
Le moment de la distribution (journée, heure)	2	5	1	0	1	1
Le lieu de la distribution (local, organisme, situation géographique)	3	6	0	0	0	1
Les installations utilisées pour la réception et la distribution des boîtes de fruits et légumes	2	6	0	0	1	1
Les équipements utilisés pour le transport et la manipulation des boîtes de fruits et légumes	1	6	1	0	1	1
Le nombre de bénévoles	0	5	1	0	3	1
La quantité de fruits et légumes	2	6	1	0	0	1
La qualité des fruits et légumes	3	4	0	1	0	2
Le rapport qualité-prix des fruits et légumes	2	6	1	0	0	1
La variété des fruits et légumes	2	6	1	0	0	1
Le nombre de boîtes offertes en fonction de la demande	2	7	0	0	0	1

Tableau 55

Résultats Q21P : Adéquation du soutien offert aux points de chute au cours de la dernière année par l'agente de développement de BBBB en lien avec des activités de sensibilisation et d'éducation selon les représentants d'organisations partenaires

	Répondants partenaires (n = 10)						
	Tout à fait adéquat	Plutôt adéquat	Plutôt inadéquat	Tout à fait inadéquat	Ne sait pas	Ne répond pas	Ne s'applique pas ¹
La rédaction, la publication ou la distribution du <i>Bulletin Bonne Boîte Bonne Bouffe</i>	8	1	0	0	0	0	1
Le transfert d'outils et de matériel informationnel et pédagogique déjà existant	1	4	0	0	1	1	3
Le développement d'ateliers et d'activités sur la saine alimentation visant la clientèle de votre organisme	1	2	0	0	1	0	6
La formation sur la nutrition et la saine alimentation offerte aux intervenants de votre organisme	0	0	1	0	2	0	7
Le développement de nouveaux outils et de matériel informationnel et pédagogique	0	2	0	0	2	0	6
Les conseils sur la nutrition et la saine alimentation offerts aux intervenants de votre organisme	0	2	0	0	1	0	7
L'organisation de rencontres de réseautage avec d'autres organismes du milieu	1	4	0	1	1	0	3
L'évaluation des besoins de votre organisme et la planification de stratégies d'action afin de répondre à ces besoins	1	3	1	0	0	0	5

¹ Dans la plupart des cas, les organismes partenaires auxquels étaient liés les répondants n'étaient pas des points de chute.

Tableau 56

Résultats Q11B : Adéquation d'éléments entourant la distribution de boîtes de fruits et légumes du projet BBBB au cours de la dernière année selon les bénévoles et employés

	Répondants bénévoles-employés (n = 13)				
	Tout à fait adéquat	Plutôt adéquat	Plutôt inadéquat	Tout à fait inadéquat	Ne sait pas
Le moment de la distribution (journée, heure)	11	1	0	0	1
Le lieu de la distribution (local, organisme, situation géographique)	10	2	0	0	1
Les installations utilisées pour la réception et la distribution des boîtes de fruits et légumes	10	2	0	0	1
Les équipements utilisés pour le transport et la manipulation des boîtes de fruits et légumes	9	3	0	0	1
Le nombre de bénévoles	5	6	0	2	0
La quantité de fruits et légumes	6	4	3	0	0
La qualité des fruits et légumes	7	5	1	0	0
Le rapport qualité-prix des fruits et légumes	8	4	1	0	0
La variété des fruits et légumes	6	7	0	0	0
Le nombre de boîtes offertes en fonction de la demande	8	4	0	0	1

Tableau 57

Résultats Q21B : Niveau d'adaptation aux besoins des clientèles visées des activités de sensibilisation et d'éducation offertes par les points de chute au cours de la dernière année selon les bénévoles et employés

	Répondants bénévoles-employés (n = 13)
Très adaptées	5
Assez adaptées	3
Un peu adaptées	0
Pas du tout adaptées	0
Ne sait pas	1
Ne s'applique pas ¹	4

¹ Employés de BBBB.

Tableau 58

Résultats Q23B : Adéquation du soutien offert aux points de chute au cours de la dernière année par l'agente de développement de BBBB en lien avec des activités de sensibilisation et d'éducation selon les bénévoles et employés

	Répondants bénévoles-employés (n = 13)						
	Tout à fait adéquat	Plutôt adéquat	Plutôt inadéquat	Tout à fait inadéquat	Ne sait pas	N'a pas eu ce soutien	Ne s'applique pas ¹
Le transfert d'outils et de matériel informationnel et pédagogique déjà existant	5	1	0	0	2	1	4
Le développement d'ateliers et d'activités sur la saine alimentation visant la clientèle de votre organisme	3	1	0	0	2	3	4
La formation sur la nutrition et la saine alimentation offerte aux intervenants de votre organisme	2	0	0	0	2	5	4
Le développement de nouveaux outils et de matériel informationnel et pédagogique	1	1	0	0	2	5	4
Les conseils sur la nutrition et la saine alimentation offerts aux intervenants de votre organisme	2	1	0	0	2	4	4
L'organisation de rencontres de réseautage avec d'autres organismes du milieu	0	0	1	0	2	6	4
L'évaluation des besoins de votre organisme et la planification de stratégies d'action afin de répondre à ces besoins	2	1	0	0	2	4	4

¹ Employés de BBBB.

Tableau 59

Résultats Q6C : Adéquation d'éléments entourant la distribution de boîtes de fruits et légumes du projet BBBB au cours de la dernière année selon les clients

	Répondants clients (n = 44)					
	Tout à fait adéquat	Plutôt adéquat	Plutôt inadéquat	Tout à fait inadéquat	Ne sait pas	Ne répond pas
Le moment de la distribution (journée, heure)	28	9	5	2	0	0
La distribution aux deux semaines	35	7	2	0	0	0
Les locaux où sont distribuées les boîtes	40	4	0	0	0	0
L'endroit (lieu géographique) où est situé l'organisme point de chute	39	4	1	0	0	0
L'accueil par les bénévoles ou employés du point de chute	41	2	0	1	0	0
Les modalités de paiement des boîtes	40	4	0	0	0	0
Les modalités de transmission des informations sur le projet	33	8	0	1	1	1
La gestion des plaintes	17	2	0	0	25	0

Annexe 4

**DEUXIÈME QUESTIONNAIRE DESTINÉ AUX ORGANISATIONS PARTENAIRES
DU PROJET BONNE BOÎTE BONNE BOUFFE (BBBB) LANAUDIÈRE-LAURENTIDES**



**DEUXIÈME QUESTIONNAIRE DESTINÉ AUX ORGANISATIONS PARTENAIRES
ÉVALUATION DU PROJET BONNE BOÎTE BONNE BOUFFE (BBBB)**

(Version 6 du 6 février 2013)

SVP, ne rien écrire dans cette partie (réservé pour l'analyse)

Date : _____

Numéro du questionnaire : _____

INTRODUCTION

Bonjour,

Le questionnaire qui suit porte sur votre participation au projet Bonne Boîte Bonne Bouffe Lanaudière-Laurentides, en tant que représentant d'un organisme partenaire. Il fait suite à un premier questionnaire semblable auquel vous avez peut-être répondu l'année dernière.

Comme vous le savez, la Table des partenaires du développement social de Lanaudière est responsable de ce projet. Cet organisme a demandé à la Direction de santé publique de Lanaudière d'en faire l'évaluation. Le premier questionnaire visait à mieux comprendre comment s'était passée la participation des organismes partenaires pendant la première année d'implantation du projet BBBB. Ce deuxième questionnaire porte sur la continuité et l'évolution du projet. Il doit permettre notamment de mieux comprendre ce qui facilite le maintien de la participation à BBBB.

Votre collaboration à cette évaluation demeure très importante. Votre opinion et celle des autres organisations partenaires permettront d'obtenir une image juste de la participation au projet BBBB. Ces résultats serviront à améliorer ce projet au bénéfice de toutes les personnes qui y participent dans la région de Lanaudière, et aussi celle des Laurentides.

Si vous désirez plus d'informations sur cette étude, vous pouvez joindre Céline Poissant, agente de recherche responsable de sa conception et de sa réalisation au 450 759-1157 ou 1 800 668-9229, poste 4269.

CONSIGNES GÉNÉRALES

Il est important que vous répondiez à ce questionnaire le plus tôt possible. Vous devez le faire parvenir par la poste au plus tard le **1^{er} mars 2013** à la Direction de santé publique de Lanaudière. Les réponses y seront traitées et analysées globalement.

Pour chaque question posée, des choix de réponses vous sont proposés. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Vous répondez ce que vous pensez.

Vous n'avez pas à vous identifier et toutes vos réponses demeureront confidentielles.



ÉVALUATION D'IMPLANTATION DU PROJET BONNE BOÎTE BONNE BOUFFE (BBBB) DANS LANAUDIÈRE

1. Par rapport au projet BBBB, votre organisation est un partenaire de quel type? *(cochez une seule réponse)*
 - a) Point de chute ₁
 - b) Autre ₂

2. Dans quelle région votre organisme se situe-t-il?
 - a) Lanauidière ₁
 - b) Laurentides ₂

3. Depuis quand votre organisme est-il partenaire du projet BBBB? *(cochez une seule réponse)*
 - a) L'étape de l'élaboration du projet (avant l'automne 2011) ₁
 - b) La première année de la mise en œuvre du projet (d'octobre 2011 à octobre 2012) ₂

4. Quel type de fonction occupez-vous au sein de votre organisme?
 - a) Coordonnateur/trice ou directeur/trice salarié/e ₁
 - b) Coordonnateur/trice ou directeur/trice bénévole ₂
 - c) Employé/e salarié/e ₃
 - d) Bénévole ₄
 - e) Autre, précisez : _____

5. Êtes-vous la personne qui avait répondu au questionnaire d'évaluation l'année dernière, au nom de votre organisation partenaire du projet Bonne Boîte Bonne Bouffe Lanauidière-Laurentides?
 - a) Oui ₁
 - b) Non ₂

6. Selon vous, pour quelle raison **principale** votre organisation a-t-elle accepté de poursuivre sa collaboration au projet BBBB? *(cochez une seule réponse)*
 - a) Les objectifs rejoignent encore la mission de votre organisation ₁
 - b) La possibilité d'assurer la poursuite d'un service apprécié de vos usagers ₂
 - c) L'aspect novateur du projet ₃
 - d) La plus-value de la concertation pour améliorer l'accès aux aliments ₄
 - e) Autre(s), précisez : _____

7. À quels types de rencontres de concertation ou de planification votre organisme a-t-il participé **avec des partenaires** du projet BBBB Lanauidière-Laurentides, au cours de la dernière année (depuis mars 2012)? *(cochez toutes les réponses qui s'appliquent)*
 - a) Des rencontres du comité de coordination
 - b) Des rencontres d'échange entre les points de chute
 - c) Des rencontres avec des représentants de tous les projets BBBB du Québec
 - d) Des rencontres de votre organisme avec le chargé de projet régional
 - e) Des rencontres de votre organisme avec l'agente de développement de BBBB
 - f) Des rencontres du comité « activités » de l'agente de développement de BBBB
 - g) Des rencontres du comité d'évaluation (ou d'accompagnement de l'évaluation) de BBBB
 - h) Aucune rencontre
 - i) Autre, précisez : _____

ÉVALUATION D'IMPLANTATION DU PROJET BONNE BOÎTE BONNE BOUFFE (BBBB) DANS LANAUDIÈRE



8. D'après vous, qu'est-ce que la participation de votre organisme à ces rencontres de concertation a donné principalement? (cochez une seule réponse)

- a) Une meilleure connaissance globale du projet BBBB pour votre organisme ₁
- b) Une possibilité pour votre organisme d'exprimer son point de vue sur des aspects du projet BBBB qui lui tiennent à cœur ₂
- c) Des informations utiles afin de régler des problèmes vécus par les organisations partenaires dans ce projet ₃
- d) Une meilleure connaissance de ce qui se passe dans les points de chute pour les employés permanents de BBBB ₄
- e) Un autre type de résultat ou d'apport, précisez : _____ ₅
- f) Je ne sais pas ₇

9. À quels aspects de la planification du projet BBBB votre organisation a-t-elle collaboré au cours de la dernière année (depuis mars 2012)? (cochez toutes les réponses qui s'appliquent)

- a) L'adaptation des modalités de fonctionnement à l'entrepôt régional
- b) La recherche d'un entrepôt lanauois
- c) La promotion du projet
- d) La coordination du projet (logistique, transport, infrastructures)
- e) Le recrutement de nouveaux points de chute
- f) L'organisation d'un point de chute (logistique, infrastructure)
- g) Le recrutement de la clientèle
- h) Le recrutement d'employés ou de bénévoles
- i) Autre(s), précisez : _____

10. À votre connaissance, comment se sont déroulés **généralement**, au cours de la dernière année (depuis mars 2012), chacun des aspects suivants entourant la planification du projet BBBB et son déploiement? (cochez une seule réponse pour chaque aspect)

	Très bien	Plutôt bien	Plutôt mal	Très mal	Je ne sais pas
a) L'adaptation des modalités de fonctionnement à l'entrepôt de Montréal	1	2	3	4	7
b) L'adaptation des modalités de fonctionnement à l'entrepôt des Laurentides	1	2	3	4	7
c) La recherche d'un entrepôt lanauois	1	2	3	4	7
e) La promotion du projet	1	2	3	4	7
f) La coordination du projet (logistique, transport, infrastructures)	1	2	3	4	7
g) Le recrutement de nouveaux points de chute	1	2	3	4	7
h) L'organisation d'un ou de nouveau(x) point(s) de chute (logistique, infrastructures)	1	2	3	4	7
i) Le recrutement de bénévoles ou d'employés	1	2	3	4	7
j) Le recrutement de la clientèle	1	2	3	4	7
k) Autre(s), précisez : _____					

11. Selon vous, comment s'est déroulé **généralement** chacun des aspects suivants de la concertation des partenaires du projet BBBB au cours de la dernière année (depuis mars 2012)? (cochez une seule réponse pour chaque aspect)

		Très bien	Plutôt bien	Plutôt mal	Très mal	Je ne sais pas
a)	La circulation de l'information entre les partenaires	1	2	3	4	7
b)	Le partage d'une vision commune	1	2	3	4	7
c)	Le partage des rôles entre les partenaires	1	2	3	4	7
d)	La dynamique des réunions	1	2	3	4	7
e)	La prise en charge du leadership (incluant son transfert éventuel)	1	2	3	4	7
f)	La prise en compte et l'articulation des besoins spécifiques des deux régions	1	2	3	4	7

12. À votre connaissance, **même si vous n'y avez pas participé personnellement**, comment s'est déroulée, au cours de la dernière année (depuis mars 2012), chacune des opérations suivantes entourant la préparation et la distribution des boîtes de fruits et légumes du projet BBBB? (cochez une seule réponse pour chaque opération)

		Très bien	Plutôt bien	Plutôt mal	Très mal	Je ne sais pas
a)	La prise de commande et le paiement des clients aux points de chute	1	2	3	4	7
b)	La transmission des commandes au chargé de projet régional de BBBB	1	2	3	4	7
c)	La préparation des commandes en vrac à l'entrepôt de Montréal	1	2	3	4	7
d)	Le contrôle de la qualité à l'entrepôt de Montréal	1	2	3	4	7
e)	La préparation des boîtes de fruits et légumes selon les commandes à l'entrepôt des Laurentides	1	2	3	4	7
f)	La vérification de la qualité des fruits et légumes à l'entrepôt des Laurentides	1	2	3	4	7
g)	Le transport des boîtes de fruits et légumes de l'entrepôt régional aux points de chute	1	2	3	4	7
h)	La réception des boîtes de fruits et légumes aux points de chute	1	2	3	4	7
i)	L'accueil des clients et la distribution des boîtes de fruits et légumes aux points de chute	1	2	3	4	7

13. À votre connaissance, comment s'est déroulé chacun des aspects suivants du projet BBBB, au cours de la dernière année (depuis mars 2012)? (cochez une seule réponse pour chaque aspect)

		Très bien	Plutôt bien	Plutôt mal	Très mal	Je ne sais pas
a)	La supervision par le chargé de projet régional de BBBB	1	2	3	4	7
b)	La coordination entre le chargé de projet régional et l'organisme servant de point de chute	1	2	3	4	7
c)	Les relations entre les bénévoles ou employé(e)s au point de chute	1	2	3	4	7
d)	Les relations entre les bénévoles ou employé(e)s et la personne responsable du projet BBBB au point de chute	1	2	3	4	7
e)	La communication entre les partenaires impliqués	1	2	3	4	7
f)	La gestion des plaintes exprimées par les clients	1	2	3	4	7
g)	La gestion des plaintes exprimées par les points de chute	1	2	3	4	7
h)	Un autre aspect, précisez : _____					



14. À votre connaissance, les éléments suivants entourant la distribution des boîtes de fruits et légumes du projet BBBB ont-ils été adéquats au cours de la dernière année (depuis mars 2012)? (cochez une seule réponse pour chaque élément)

	Tout à fait adéquat	Plutôt adéquat	Plutôt inadéquat	Tout à fait inadéquat	Je ne sais pas
a) Le moment de la distribution (journée, heure)	1	2	3	4	7
b) Le lieu de la distribution (local, organisme, situation géographique)	1	2	3	4	7
c) Les installations utilisées pour la réception et la distribution des boîtes de fruits et légumes	1	2	3	4	7
d) Les équipements utilisés pour le transport et la manipulation des boîtes de fruits et légumes	1	2	3	4	7
e) Le nombre de bénévoles	1	2	3	4	7
f) La quantité de fruits et légumes	1	2	3	4	7
g) La qualité des fruits et légumes	1	2	3	4	7
h) Le rapport qualité-prix des fruits et légumes	1	2	3	4	7
i) La variété des fruits et légumes	1	2	3	4	7
j) Le nombre de boîtes offertes en fonction de la demande	1	2	3	4	7

15. Votre organisme a-t-il l'intention de poursuivre l'an prochain sa participation au projet BBBB? (cochez une seule réponse)

- a) Oui ₁ → **passez à la question 17**
 b) Non ₂
 c) Je ne sais pas ₇

16. Pour quelle raison votre organisme n'a-t-il pas l'intention de poursuivre, ou ne sait pas s'il va poursuivre, sa participation au projet BBBB l'an prochain?

17. Selon vous, qu'est-ce que la participation de votre organisme a apporté **principalement** au projet BBBB au cours de la dernière année (depuis mars 2012)? (cochez une seule réponse)

- a) Une expertise spécifique pour la planification, la coordination ou la supervision des opérations ₁
 b) Des locaux adéquats ₂
 c) Des équipements adéquats ₃
 d) Des bénévoles ou employé(e)s dynamiques et efficaces ₄
 e) L'accès à la clientèle locale ₅
 f) Rien de particulier ₆
 g) Autre(s), précisez : _____

18. Selon vous, comment s'est déroulé **généralement** chacun des aspects suivants de la coordination entre la permanence du projet BBBB et les points de chute, au cours de la dernière année (depuis mars 2012)? (cochez une seule réponse pour chaque aspect)

	Très bien	Plutôt bien	Plutôt mal	Très mal	Je ne sais pas
a) La transmission des informations de départ sur le fonctionnement du projet	1	2	3	4	7
b) La circulation de l'information courante (nouveaux services, événements à venir, modifications au calendrier des livraisons, etc.)	1	2	3	4	7
c) La communication entre le chargé de projet et les responsables de points de chute	1	2	3	4	7
d) La gestion des plaintes des clients	1	2	3	4	7
e) La gestion des plaintes des points de chute	1	2	3	4	7
f) Le maintien de l'autonomie des organismes points de chute (adaptation toujours possible du projet selon le milieu et les ressources)	1	2	3	4	7
g) La prise en compte des besoins des points de chute lors de modifications apportées à l'horaire ou au calendrier de livraison	1	2	3	4	7
h) La prise en compte des besoins des points de chute lors de modifications apportées au contenu ou au format des boîtes	1	2	3	4	7

19. Selon vous, comment s'est déroulé **généralement** chacun des aspects suivants des relations entre l'agente de développement du projet BBBB et les points de chute, dans le cadre des activités de sensibilisation et d'éducation, au cours de la dernière année (depuis mars 2012)? (cochez une seule réponse pour chaque aspect)

	Très bien	Plutôt bien	Plutôt mal	Très mal	Je ne sais pas
a) La prise en compte des besoins des points de chute lors de la préparation de l'offre de services par l'agente de développement	1	2	3	4	7
b) La prise en compte des ressources et des disponibilités des points de chute lors de la préparation de l'offre de services par l'agente de développement	1	2	3	4	7
c) La transmission d'informations sur les services de soutien que pouvait offrir l'agente de développement (son offre de services)	1	2	3	4	7

20. Parmi les activités de sensibilisation et d'éducation rejoignant les objectifs du projet BBBB, quelles sont celles qui ont été offertes **directement par votre organisme** au cours de la dernière année (depuis mars 2012)? (cochez une réponse pour chacune des activités)

	Oui	Non	Je ne sais pas	Ne s'applique pas
a) La rédaction, la publication ou la distribution du <i>Bulletin Bonne Boîte Bonne Bouffe</i>	1	2	7	8
b) L'organisation d'ateliers culinaires	1	2	7	8
c) L'organisation de séances d'information ou de conférences	1	2	7	8
e) L'organisation de dégustations	1	2	7	8
f) Le développement d'outils et de matériel informationnel et pédagogique	1	2	7	8
g) L'organisation de cuisines collectives	1	2	7	8
h) Autre(s), précisez : _____				

ÉVALUATION D'IMPLANTATION DU PROJET BONNE BOÎTE BONNE BOUFFE (BBBB) DANS LANAUDIÈRE



21. Une agente de développement à l'emploi du projet BBBB Lanaudière a notamment pour tâche d'offrir aux points de chute du soutien en lien avec des activités de sensibilisation et d'éducation. **À votre connaissance**, pour chacune des activités suivantes, quel a été le niveau d'adéquation de ce soutien au cours de la dernière année (depuis mars 2012)? (cochez une réponse pour chacune des activités)

	Tout à fait adéquat	Plutôt adéquat	Plutôt inadéquat	Tout à fait inadéquat	Je ne sais pas	Ne s'applique pas
a) La rédaction, la publication ou la distribution du <i>Bulletin Bonne Boîte Bonne Bouffe</i>	1	2	3	4	7	8
b) Le transfert d'outils et de matériel informationnel et pédagogique déjà existant	1	2	3	4	7	8
c) Le développement d'ateliers et d'activités sur la saine alimentation visant la clientèle de votre organisme	1	2	3	4	7	8
d) La formation sur la nutrition et la saine alimentation offerte aux intervenants de votre organisme	1	2	3	4	7	8
e) Le développement de nouveaux outils et de matériel informationnel et pédagogique	1	2	3	4	7	8
f) Les conseils sur la nutrition et la saine alimentation offerts aux intervenants de votre organisme	1	2	3	4	7	8
g) L'organisation de rencontres de réseautage avec d'autres organismes du milieu	1	2	3	4	7	8
h) L'évaluation des besoins de votre organisme et la planification de stratégies d'action afin de répondre à ces besoins	1	2	3	4	7	8
i) Autre(s), précisez : _____						

22. **À votre connaissance**, au cours de la dernière année (depuis mars 2012), y a-t-il eu **des changements** dans le travail des bénévoles et employés du projet BBBB? Est-ce qu'ils sont en général : (cochez une réponse pour chaque énoncé)

	Oui	Non	Je ne sais pas
a) Mieux organisés à l'entrepôt des Laurentides	1	2	7
b) Moins bien organisés à l'entrepôt des Laurentides	1	2	7
c) Mieux organisés dans les points de chute	1	2	7
e) Moins bien organisés dans les points de chute	1	2	7
f) Plus efficaces, en ce qui concerne les employés salariés de BBBB	1	2	7
g) Moins efficaces, en ce qui concerne les employés salariés de BBBB	1	2	7
h) Un autre changement, précisez : _____			



ÉVALUATION D'IMPLANTATION DU PROJET BONNE BOÎTE BONNE BOUFFE (BBBB) DANS LANAUDIÈRE

23. **À votre connaissance**, au cours de la dernière année (depuis mars 2012), les clients des boîtes de fruits et légumes **ont-ils changé?** Est-ce qu'ils sont en général : (cochez une réponse pour chaque énoncé)

	Oui	Non	Je ne sais pas
a) Plus nombreux	1	2	7
b) Moins nombreux	1	2	7
c) Plus défavorisés	1	2	7
e) Moins défavorisés	1	2	7
f) Plus âgés	1	2	7
g) Plus jeunes	1	2	7
h) Plus souvent des familles	1	2	7
i) Plus souvent des personnes seules	1	2	7
j) Un autre changement, précisez : _____			

24. **À votre connaissance**, parmi les choix suivants, à quel groupe appartenait **principalement** les personnes ayant participé aux **activités de sensibilisation et d'éducation** (à part la distribution du *Bulletin Bonne Boîte Bonne Bouffe*) offertes par les points de chute au cours de la dernière année (depuis mars 2012)? Elles étaient surtout : (cochez une seule réponse)

- a) Des personnes provenant de la population en général ₁
- b) Des clients des boîtes de fruits et légumes ₂
- c) Des employés ou bénévoles de l'organisme ₃
- d) Des usagers d'autres services de l'organisme ₄
- e) Un autre groupe, précisez : _____
- f) Je ne sais pas ₇

25. **À votre connaissance**, parmi les choix suivants, quelle serait la principale caractéristique sociodémographique des personnes ayant participé aux **activités de sensibilisation et d'éducation** (à part la distribution du *Bulletin Bonne Boîte Bonne Bouffe*) offertes par les points de chute au cours de la dernière année (depuis mars 2012)? Il s'agissait surtout : (cochez une seule réponse)

- a) De jeunes de 18 à 25 ans ₁
- b) De parents d'enfants d'âge préscolaire ₂
- c) De parents d'enfants d'âge scolaire ₃
- d) De personnes âgées ou retraitées ₄
- e) De personnes ayant un emploi ₅
- f) De personnes sans emploi ₆
- g) Une autre caractéristique sociodémographique, précisez : _____
- h) Je ne sais pas ₇

26. Avez-vous des commentaires ou suggestions à ajouter sur **ce qui a facilité la participation des organisations** au projet BBBB au cours de la dernière année (depuis mars 2012)? Vos commentaires ou suggestions peuvent porter sur n'importe quel aspect de cette participation (planification, concertation, préparation et distribution des boîtes, activités de sensibilisation et d'éducation, etc.).



27. Avez-vous des commentaires ou suggestions à ajouter sur **ce qui a rendu difficile la participation des organisations** au projet BBBB au cours de la dernière année (depuis mars 2012)? Encore une fois, vos commentaires ou suggestions peuvent porter sur n'importe quel aspect de cette participation (planification, concertation, préparation et distribution des boîtes, activités de sensibilisation et d'éducation, etc.)

Nous vous remercions pour vos réponses à ce questionnaire.
Les résultats de ce dernier volet de l'évaluation seront rendus publics
au cours de l'automne 2013.

Annexe 5

**FORMULAIRE DE CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ À COMPLÉTER PAR TÉLÉPHONE
AVEC LES BÉNÉVOLES ET EMPLOYÉS DU PROJET BBBB LANAUDIÈRE**



FORMULAIRE À REMPLIR PAR TÉLÉPHONE AVEC LES BÉNÉVOLES ET EMPLOYÉS

CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

À l'intention des bénévoles et employés d'un organisme partenaire du projet Bonne Boîte Bonne Bouffe (BBBB) Lanaudière en vue d'autoriser leur participation à une deuxième entrevue téléphonique dans le cadre de l'évaluation d'implantation du projet

Nom du/de la bénévole ou employé(e) : _____
 Numéro de téléphone : _____
 Numéro du questionnaire de l'an 1 : _____
 Point de chute : _____

Disponibilités de l'an 1 : le matin (de 9 h à midi)
 le midi (de midi à 13 h)
 l'après-midi (de 13 h à 18 h)
 le soir (de 18 h à 20 h)

Objet de l'étude et consentement

Bonjour !

Mon nom est Geneviève et je travaille à la Direction de santé publique de Lanaudière, en tant que technicienne en recherche. Je vous téléphone dans le cadre de l'évaluation portant sur le projet Bonne Boîte Bonne Bouffe Lanaudière. L'an dernier, vous (ou la personne que vous remplacez) aviez signé un formulaire de consentement à votre organisme et accepté de participer au premier volet de l'étude, en tant que bénévole ou employé(e) participant au projet. Je vous avais donc téléphoné (ou à la personne que vous remplacez) pour vous faire remplir un questionnaire d'évaluation.

Cette année, nous sommes rendus au deuxième volet de cette évaluation. Il porte sur **la continuité et l'évolution** du projet Bonne Boîte Bonne Bouffe Lanaudière. Les organismes responsables de ce projet souhaitent mieux comprendre, notamment, ce qui aide les bénévoles et les employés à **continuer à y participer et comment se passe cette participation depuis l'an dernier**. Je vous appelle aujourd'hui pour savoir si vous acceptez de répondre à un nouveau questionnaire par téléphone, qui prendra environ 15 minutes. Encore une fois, vos réponses pourront contribuer à l'amélioration de ce projet. Souhaitez-vous que je vous rappelle les conditions de participation avant de me répondre? (si oui : verso) Acceptez-vous de participer?

Oui, maintenant
 Oui, mais pas maintenant → rendez-vous : verso
 Non

Si non, pouvez-vous me dire pour quelle raison (principale) vous ne voulez pas participer à cette deuxième partie de l'évaluation ? _____

Si c'est parce que vous ne participez plus à BBBB, pouvez-vous me dire pour quelle raison (principale) vous n'y participez plus ? _____



ÉVALUATION D'IMPLANTATION DU PROJET BONNE BOÎTE BONNE BOUFFE (BBBB) DANS LANAUDIÈRE

Êtes-vous (ou avez-vous été) aussi client(e) du projet BBBB ? Oui Non

- Si oui, j'aurais 2 questionnaires à remplir avec vous, ce qui prendra 30 minutes. Est-ce que ça vous convient ?

Oui, maintenant

Oui, mais pas maintenant

Non

→ rendez-vous 1 des 2 questionnaires : bas de la page

Conditions de participation

Je vous rappelle les conditions de participation à l'évaluation, qui sont les mêmes que l'an dernier. Elles concernent l'anonymat et la confidentialité, ainsi que la liberté de vous retirer.

Anonymat et confidentialité

Je vous rappelle que, si vous acceptez de participer à nouveau, votre anonymat sera toujours préservé. Votre nom ne sera pas écrit sur le questionnaire. Vos réponses demeureront confidentielles. Elles ne seront pas transmises aux responsables ou aux employés de BBBB à votre organisme. L'analyse de toutes les réponses de tous les participants sera faite globalement.

Liberté de se retirer

Vous demeurerez libre de vous retirer de cette entrevue téléphonique à tout moment. Vous ne serez pas obligé de répondre à toutes les questions qui vous seront adressées.

Informations

Si vous le souhaitez, vous pouvez toujours obtenir plus d'informations sur l'évaluation avant d'y participer à nouveau. Vous n'avez qu'à communiquer directement avec la responsable de l'étude :

- Céline Poissant, de la DSP de Lanaudière
- au 450-759-1157, poste 4269

Rendez-vous

- Si vous n'êtes pas disponible maintenant, à quel moment souhaitez-vous répondre à ce nouveau questionnaire (ou 1 des 2), entre le 11 février et le 15 mars 2013?

Date : _____

le matin (de 9 h à midi)

le midi (de midi à 13 h)

l'après-midi (de 13 h à 18 h)

le soir (de 18 h à 20 h)

Annexe 6

**FORMULAIRE DE CONSENTEMENT À FAIRE SIGNER
PAR LES NOUVEAUX BÉNÉVOLES ET EMPLOYÉS**

FORMULAIRE À COMPLÉTER PAR LES BÉNÉVOLES ET EMPLOYÉS

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

À l'intention des bénévoles et employés d'un organisme partenaire
du projet Bonne Boîte Bonne Bouffe (BBBB) Lanaudière
en vue d'autoriser leur participation à une entrevue téléphonique
dans le cadre de la seconde partie de l'évaluation du projet

Objet de l'étude

Le projet Bonne Boîte Bonne Bouffe (BBBB) Lanaudière est en opération depuis le début d'octobre 2011. Ça fait donc un peu plus d'un an. Il sera sans doute nécessaire de l'améliorer pour qu'il soit adapté le mieux possible aux besoins de ceux qui y participent. Pour cette raison, les organisations responsables de ce projet ont demandé à la Direction de santé publique (DSP) de Lanaudière de faire son évaluation. Une première partie de cette évaluation a eu lieu l'année dernière. La seconde partie est réalisée au printemps 2013.

Vous avez participé d'une façon ou d'une autre, en tant que bénévole ou employé, au projet BBBB Lanaudière. C'est pourquoi nous aimerions beaucoup que vous acceptiez de répondre par téléphone à quelques questions à ce sujet. Vos réponses pourront contribuer à l'amélioration de ce projet.

Comment seront réalisées les entrevues

Les entrevues seront réalisées par Madame Geneviève Marquis, technicienne en recherche à la DSP de Lanaudière, entre le 11 et le 20 mars 2013. Celle-ci téléphonera à tous les bénévoles et employés qui auront accepté de participer à l'évaluation et qui auront fourni un numéro de téléphone pour les rejoindre.

De cette façon, la réalisation de l'évaluation restera indépendante de votre organisme.

Les entrevues téléphoniques dureront 15 minutes au maximum.

Anonymat et confidentialité

Si vous acceptez de participer, votre anonymat sera préservé. Votre nom ne sera pas écrit sur le questionnaire. Vos réponses demeureront confidentielles. Elles ne seront pas transmises aux responsables ou aux employés de BBBB à votre organisme. L'analyse de toutes les réponses de tous les participants sera faite globalement.

Liberté de se retirer

Vous demeurerez libre de vous retirer de cette entrevue téléphonique à tout moment. Vous ne serez pas obligé de répondre à toutes les questions qui vous seront adressées.

Informations

Si vous le souhaitez, vous pouvez obtenir plus d'informations sur l'évaluation avant d'y participer. Vous n'avez qu'à communiquer directement avec sa responsable :

- Céline Poissant, de la DSP de Lanaudière
- au 450-759-1157, poste 4269



ÉVALUATION D'IMPLANTATION DU PROJET BONNE BOÎTE BONNE BOUFFE (BBB) DANS LANAUDIÈRE

Engagement du bénévole ou employé et signature

Je comprends à quoi je m'engage en participant à cette entrevue. J'ai eu l'occasion de poser toutes les questions à cet effet et on y a répondu à ma satisfaction.

Nom du bénévole ou employé d'un organisme partenaire de BBB Lanaudivère :

Monsieur _____
(en lettres moulées)

Madame _____
(en lettres moulées)

Signature du bénévole ou employé : _____

Date : _____

Coordonnées et informations de base

Pour être en mesure de vous contacter par téléphone, afin de vous poser les questions de l'étude, l'équipe d'évaluation a besoin des quelques informations suivantes :

- Votre numéro de téléphone : _____
- Quel sera le meilleur moment pour vous rejoindre à ce numéro, sur semaine, entre le 11 et le 20 mars 2012?

Le matin (de 9 h à midi)

Le midi (de midi à 13 h)

L'après-midi (de 13 h à 18 h)

Le soir (de 18 h à 20 h)

Engagement de l'équipe d'évaluation

L'équipe d'évaluation du projet BBB Lanaudivère s'engage à réaliser cette étude de façon rigoureuse, conformément aux modalités décrites plus haut. Elle s'engage à préserver l'anonymat des participants et la confidentialité de leurs réponses.

Céline Poissant
Agente de planification, de programmation
et de recherche
Direction de santé publique
Agence de la santé et des services sociaux
de Lanaudivère

Geneviève Marquis
Technicienne en recherche psychosociale
Direction de santé publique
Agence de la santé et des services sociaux
de Lanaudivère

Annexe 7

**DEUXIÈME QUESTIONNAIRE DESTINÉ AUX
BÉNÉVOLES ET EMPLOYÉS DU PROJET BBBB LANAUDIÈRE**



**DEUXIÈME QUESTIONNAIRE DESTINÉ AUX BÉNÉVOLES ET EMPLOYÉS
ÉVALUATION DU PROJET BONNE BOÎTE BONNE BOUFFE (BBBB)**
(version 5 du 28 janvier 2013)

SVP, ne rien écrire dans cette partie (réservé pour l'analyse)

Date : _____

Numéro du questionnaire : _____

INTRODUCTION (Pour rappel suite prise de rendez-vous)

Bonjour !

Je suis Geneviève de la Direction de santé publique de Lanaudière. Je vous rappelle dans le cadre de l'évaluation portant sur le projet Bonne Boîte Bonne Bouffe, parce que vous avez consenti récemment à participer au deuxième volet de l'étude en tant que bénévole ou employé(e) du projet. Vous êtes bien disponible en ce moment?

CONSIGNES GÉNÉRALES

Je vous rappelle que ça prend environ 15 minutes pour répondre au questionnaire.

Pour chaque question posée, des choix de réponses vous sont proposés. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Vous répondez ce que vous pensez.

Toutes vos réponses demeureront confidentielles et votre nom ne sera mentionné nulle part.



ÉVALUATION D'IMPLANTATION DU PROJET BONNE BOÎTE BONNE BOUFFE (BBBB) DANS LANAUDIÈRE

1. À quel titre participez-vous au projet BBBB Lanaudivère-Laurentides? Est-ce en tant :

- a) Qu'employé(e) salarié(e) du projet BBBB ₁
- b) Qu'employé(e) salarié(e) d'un point de chute ₂
- c) Que bénévole à un organisme point de chute ₃
- d) Que bénévole à l'entrepôt des Laurentides ₄
- e) Autre, précisez : _____

2. Avez-vous commencé à être bénévole ou employé pour le projet Bonne Boîte Bonne Bouffe Lanaudivère après le mois de mars 2012?

- a) Oui ₁
- b) Non ₂

3. Je vais vous nommer quelques éléments du projet BBBB. Pour chacun d'eux, dites-moi quel **niveau de connaissance** vous en avez. Est-ce une très bonne, plutôt bonne, plutôt mauvaise ou très mauvaise connaissance?

	Très bonne	Plutôt bonne	Plutôt mauvaise	Très mauvaise	Je ne sais pas
a) L'historique des différents projets BBBB au Québec	1	2	3	4	7
b) Le processus d'élaboration du projet BBBB Lanaudivère-Laurentides par des organismes partenaires de ces deux régions (avant octobre 2011)	1	2	3	4	7
c) Les principaux organismes partenaires du projet BBBB Lanaudivère-Laurentides	1	2	3	4	7
d) Les différents points de chute de BBBB dans votre région	1	2	3	4	7
e) Les employés permanents du projet BBBB (chargé de projet, agent de développement, camionneur, commis d'entrepôt)	1	2	3	4	7
f) Le rôle du chargé de projet régional	1	2	3	4	7
g) Le rôle de l'agent de développement	1	2	3	4	7
h) Les activités de préparation des fruits et légumes en vrac à l'entrepôt de Montréal	1	2	3	4	7
i) Le contrôle de la qualité à l'entrepôt de Montréal	1	2	3	4	7
j) Les personnes qui travaillent pour BBBB à l'entrepôt de Montréal	1	2	3	4	7
k) Les activités de préparation des boîtes de fruits et légumes à l'entrepôt des Laurentides	1	2	3	4	7
l) La vérification de la qualité des fruits et légumes à l'entrepôt des Laurentides	1	2	3	4	7
m) Les personnes qui travaillent pour BBBB à l'entrepôt des Laurentides	1	2	3	4	7
n) Les activités de distribution des boîtes de fruits et légumes dans les points de chute	1	2	3	4	7
o) Les activités de sensibilisation et d'éducation à la saine alimentation offertes dans les points de chute	1	2	3	4	7
p) Les démarches en cours pour développer davantage le projet BBBB dans la région de Lanaudivère	1	2	3	4	7



4. D'après vous, si **de nouvelles personnes** ont commencé à travailler au projet BBBB dans votre milieu au cours de la dernière année (depuis mars 2012), comme bénévoles ou employé(e)s, est-ce qu'on leur a transmis **de l'information générale** sur les différents éléments du projet mentionnés à la question précédente? (*cochez une seule réponse*)
- a) Oui, sur la plupart de ces éléments ₁
- b) Oui, sur quelques-uns de ces éléments ₂
- c) Non ₃
- d) Je ne sais pas ₇
5. Parmi les choix suivants, quels seraient, d'après vous, les **deux meilleurs moyens** de transmettre aux bénévoles ou aux employés du projet BBBB de votre organisme, **au début de leur participation**, toute l'information générale sur les différents éléments du projet mentionnés précédemment? (*cochez deux réponses*)
- a) De bouche à oreille par le responsable du point de chute
- b) De bouche à oreille par le chargé de projet régional de BBBB
- c) De bouche à oreille par l'agente de développement de BBBB
- d) En les faisant participer à une formation donnée par l'agente de développement de BBBB
- e) En leur distribuant, par l'intermédiaire du responsable du point de chute, le dépliant promotionnel du projet et tous les numéros possibles du *Bulletin Bonne Boîte Bonne Bouffe*
- f) En leur distribuant, par l'intermédiaire du responsable du point de chute, un document détaillé (« kit de départ ») présentant tous les aspects du projet
- g) Un autre moyen, précisez : _____
- h) Je ne sais pas
6. Parmi les choix suivants, quels seraient, d'après vous, les **deux meilleurs moyens** de transmettre aux bénévoles ou aux employés du projet BBBB de votre organisme, **en cours de participation**, toute information ponctuelle et spécifique sur le projet? (par exemple, des changements d'horaire ou de mode de fonctionnement) (*cochez deux réponses*)
- a) De bouche à oreille par le responsable du point de chute
- b) De bouche à oreille par le chargé de projet régional de BBBB
- c) De bouche à oreille par l'agente de développement de BBBB
- d) De bouche à oreille par le camionneur
- e) En mentionnant l'information dans le *Bulletin Bonne Boîte Bonne Bouffe*
- f) En installant bien en vue dans l'organisme, par l'intermédiaire du responsable du point de chute, une affiche informative préparée par un des employés de BBBB
- g) En leur distribuant au besoin, par l'intermédiaire du responsable du point de chute, de courts mémos écrits par un des employés de BBBB
- h) Une autre moyen, précisez : _____
- i) Je ne sais pas
7. Je vais vous nommer plusieurs raisons qui peuvent vous avoir donné le goût de **continuer** à participer (ou de participer) à la distribution des boîtes de fruits et légumes du projet BBBB au cours de la dernière année (depuis mars 2012). Quelle serait **la principale** raison pour vous? (*cochez une seule réponse*)
- a) Ce projet était (encore) nouveau et stimulant
- b) La satisfaction de contribuer à améliorer l'accès à de bons aliments pour les gens de votre milieu ₂
- c) La possibilité d'obtenir vous-même de bons aliments à un coût abordable ₃
- d) Le besoin de vous occuper ₄
- e) La bonne ambiance et les bonnes relations dans le milieu où vous y participez ₅
- f) Le besoin de sortir de votre isolement ₆
- g) Vous n'avez pas eu le choix, c'était une tâche liée à votre travail ₇
- h) Autre, précisez : _____



ÉVALUATION D'IMPLANTATION DU PROJET BONNE BOÎTE BONNE BOUFFE (BBB) DANS LANAUDIÈRE

8. Je vais vous nommer plusieurs tâches en lien avec la préparation et la distribution des boîtes. Pour chacune d'elles, dites-moi si, oui ou non, vous les avez accomplies **personnellement** au cours de la dernière année (depuis mars 2012)? (cochez toutes les réponses qui s'appliquent)

- a) La prise de commande et la réception du paiement des clients au point de chute
- b) La transmission des commandes au chargé de projet régional de BBBB
- c) La préparation des commandes en vrac à l'entrepôt de Montréal
- d) La réception des fruits et légumes à l'entrepôt des Laurentides
- e) La préparation des boîtes de fruits et légumes selon les commandes à l'entrepôt des Laurentides
- f) Le transport des boîtes de fruits et légumes de l'entrepôt au point de chute
- g) La réception des boîtes de fruits et légumes au point de chute
- h) L'accueil des clients et la distribution des boîtes de fruits et légumes au point de chute

9. Je vais vous nommer quelques étapes de la préparation et de la distribution des boîtes de fruits et légumes. À votre connaissance, **même si vous n'y avez pas participé personnellement**, dites-moi si elles se sont très bien, plutôt bien, plutôt mal ou très mal déroulées au cours de la dernière année (depuis mars 2012)?

	Très bien	Plutôt bien	Plutôt mal	Très mal	Je ne sais pas
a) La prise de commande et le paiement des clients au point de chute	1	2	3	4	7
b) La transmission des commandes au chargé de projet régional de BBBB	1	2	3	4	7
c) La préparation des commandes en vrac à l'entrepôt de Montréal	1	2	3	4	7
d) Le contrôle de la qualité à l'entrepôt de Montréal	1	2	3	4	7
e) La préparation des boîtes de fruits et légumes selon les commandes à l'entrepôt des Laurentides	1	2	3	4	7
f) Le contrôle de la qualité à l'entrepôt des Laurentides	1	2	3	4	7
g) Le transport des boîtes de fruits et légumes de l'entrepôt aux points de chute	1	2	3	4	7
h) La réception des boîtes de fruits et légumes aux points de chute	1	2	3	4	7
i) L'accueil des clients et la distribution des boîtes de fruits et légumes aux points de chute	1	2	3	4	7

10. Je vais vous nommer quelques aspects en lien avec l'organisation et la gestion du projet. Pour chacun d'eux, dites-moi, toujours **à votre connaissance**, s'il s'est très bien, plutôt bien, plutôt mal ou très mal déroulé au cours de la dernière année (depuis mars 2012)? (cochez une seule réponse pour chaque aspect)

	Très bien	Plutôt bien	Plutôt mal	Très mal	Je ne sais pas
a) La coordination entre le chargé de projet régional de BBBB et l'organisme servant de point de chute	1	2	3	4	7
b) La supervision par le chargé de projet régional de BBBB	1	2	3	4	7
c) Les relations entre les bénévoles ou employé(e)s au point de chute	1	2	3	4	7
d) Les relations entre les bénévoles ou employé(e)s et la personne responsable du projet BBBB au point de chute	1	2	3	4	7
e) La communication entre les partenaires impliqués	1	2	3	4	7
f) La gestion des plaintes exprimées par les clients	1	2	3	4	7
g) La gestion des plaintes exprimées par les points de chute	1	2	3	4	7
h) La transmission des informations pertinentes sur le projet, de la permanence BBBB aux points de chute	1	2	3	4	7
i) Un autre aspect, précisez : _____	1	2	3	4	7

ÉVALUATION D'IMPLANTATION DU PROJET BONNE BOÎTE BONNE BOUFFE (BBBB) DANS LANAUDIÈRE



11. Je vais vous lire une série d'éléments entourant la distribution des boîtes de fruits et légumes du projet. Dites-moi si, **à votre connaissance**, ils ont été en général tout à fait adéquats, plutôt adéquats, plutôt inadéquats ou tout à fait inadéquats au cours de la dernière année (depuis mars 2012)? (cochez une seule réponse pour chaque aspect)

	Tout à fait adéquat	Plutôt adéquat	Plutôt inadéquat	Tout à fait inadéquat	Je ne sais pas
a) Le moment de la distribution (journée, heure)	1	2	3	4	7
b) Le lieu de la distribution (local, organisme, situation géographique)	1	2	3	4	7
c) Les installations utilisées pour la réception et la distribution des boîtes de fruits et légumes	1	2	3	4	7
d) Les équipements utilisés pour le transport et la manipulation des boîtes de fruits et légumes	1	2	3	4	7
e) Le nombre de bénévoles	1	2	3	4	7
f) La quantité de fruits et légumes	1	2	3	4	7
g) La qualité des fruits et légumes	1	2	3	4	7
h) Le rapport qualité-prix des fruits et légumes	1	2	3	4	7
i) La variété des fruits et légumes	1	2	3	4	7
j) Le nombre de boîtes offertes en fonction de la demande	1	2	3	4	7

12. Parmi les éléments suivants, qu'avez-vous apprécié **principalement** de votre participation à la préparation et à la distribution des boîtes de fruits et légumes du projet BBBB au cours de la dernière année (depuis mars 2012)? (cochez une seule réponse)

- a) Les informations qu'on vous a données sur le projet (historique, fonctionnement, etc.) 1
- b) La possibilité d'obtenir vous-même des boîtes de fruits et légumes 2
- c) La bonne entente avec les autres bénévoles ou employé(e)s 3
- d) La bonne entente avec les responsables du projet BBBB 4
- e) La bonne organisation du projet BBBB 5
- f) Le sentiment d'aider à améliorer les habitudes de vie dans votre milieu 6
- g) La satisfaction des clients 7
- h) Autre, précisez : _____

13. Avez-vous l'intention de continuer à participer à la préparation ou à la distribution de boîtes de fruits et légumes du projet BBBB ? (cochez une seule réponse)

- a) Oui 1 ———> **Passez à la question 14**
- b) Non 2
- c) Je ne sais pas 7

14. Pourriez-vous m'expliquer pourquoi vous n'avez pas l'intention de participer, ou ne savez pas si vous allez participer à nouveau à la préparation ou à la distribution de boîtes de fruits et légumes du projet BBBB?

15. À votre avis, votre point de chute dispose-t-il toujours, la plupart du temps, parfois ou jamais de tous les bénévoles ou de tous les employés nécessaires pour accomplir chacune des tâches suivantes : (cochez une réponse pour chaque tâche)

	Toujours	La plupart du temps	Parfois	Jamais	Je ne sais pas
a) La prise de commande et la réception du paiement des clients au point de chute	1	2	3	4	7
b) L'accueil des clients lors de la livraison des boîtes	1	2	3	4	7
c) La manutention des boîtes lors de la livraison	1	2	3	4	7
d) Une autre tâche, précisez : _____	1	2	3	4	7

16. Si votre point de chute ne dispose pas de toute la main-d'œuvre nécessaire pour accomplir une ou des tâches mentionnées à la question précédente, avez-vous des suggestions pour faciliter le recrutement de bénévoles?

17. Parmi les activités de sensibilisation et d'éducation suivantes concernant la saine alimentation, quelles sont celles qui **ont été offertes** par votre organisme **au cours de la dernière année** (depuis mars 2012)? (cochez une réponse pour chaque activité)

	Oui	Non	Je ne sais pas	Ne s'applique pas
a) Des ateliers culinaires	1	2	7	8
b) Des séances d'information ou des conférences	1	2	7	8
c) Des dégustations	1	2	7	8
d) La diffusion d'outils et de matériel informationnel et pédagogique	1	2	7	8
e) Des cuisines collectives	1	2	7	8
f) La distribution du <i>Bulletin Bonne Boîte Bonne Bouffe</i>	1	2	7	8
g) Autre(s), précisez : _____	1	2	7	8

* Si aucune, —> passez à la question 22

18. Précisez à quel moment avait lieu **habituellement** chacune des activités de sensibilisation et d'éducation que vous venez de mentionner, concernant la saine alimentation, ayant été offertes par votre organisme au cours de la dernière année (depuis mars 2012). (cochez une réponse pour chaque activité)

	Un matin de semaine	Un après-midi de semaine	Un soir de semaine	Une fin de semaine	Je ne sais pas	Ne s'applique pas
a) Les ateliers culinaires	1	2	3	4	7	8
b) Les séances d'information ou des conférences	1	2	3	4	7	8
c) Les dégustations	1	2	3	4	7	8
d) La diffusion d'outils et de matériel informationnel et pédagogique	1	2	3	4	7	8
e) Les cuisines collectives	1	2	3	4	7	8
f) Autre(s), précisez : _____	1	2	3	4	7	8

ÉVALUATION D'IMPLANTATION DU PROJET BONNE BOÎTE BONNE BOUFFE (BBBB) DANS LANAUDIÈRE



19. À votre connaissance, parmi les choix suivants, à quel groupe appartenait **principalement** les personnes qui ont participé aux **activités de sensibilisation et d'éducation** (à part la distribution du *Bulletin Bonne Boîte Bonne Bouffe*) offertes par les points de chute au cours de la dernière année (depuis mars 2012)? Elles étaient surtout : (cochez une seule réponse)

- a) Des personnes provenant de la population en général 1
- b) Des clients des boîtes de fruits et légumes 2
- c) Des employés ou bénévoles de l'organisme 3
- d) Des usagers d'autres services de l'organisme 4
- e) Un autre groupe, précisez : _____
- f) Je ne sais pas 7

20. À votre connaissance, parmi les choix suivants, quelle serait **la principale** caractéristique sociodémographique des personnes qui ont participé aux **activités de sensibilisation et d'éducation** (à part la distribution du *Bulletin Bonne Boîte Bonne Bouffe*) offertes par les points de chute au cours de la dernière année (depuis mars 2012)? Elles étaient surtout : (cochez une seule réponse)

- a) Des jeunes de 18 à 25 ans 1
- b) Des parents d'enfants d'âge préscolaire 2
- c) Des parents d'enfants d'âge scolaire 3
- d) Des personnes âgées ou retraitées 4
- e) Des personnes ayant un emploi 5
- f) Des personnes sans emploi 6
- g) Une autre caractéristique sociodémographique, précisez : _____
- h) Je ne sais pas 7

21. À votre connaissance, les **activités de sensibilisation et d'éducation** offertes par les points de chute, au cours de la dernière année (depuis mars 2012), étaient-elles très adaptées, assez adaptées, un peu adaptées ou pas du tout adaptées aux besoins des clientèles visées? Elles étaient : (cochez une seule réponse)

- a) Très adaptées 1
- b) Assez adaptées 2
- c) Un peu adaptées 3
- d) Pas du tout adaptées 4
- e) Je ne sais pas 7
- f) Ne s'applique pas 8

22. Je vais vous vous nommer plusieurs tâches en lien avec les **activités de sensibilisation et d'éducation**. Pour chacune d'elles, dites-moi si, oui ou non, vous les avez accomplies **personnellement** au cours de la dernière année (depuis mars 2012)? (cochez toutes les réponses qui s'appliquent)

	Oui	Non
a) L'analyse des besoins et des intérêts de votre milieu pour ce genre d'activités	1	2
b) Des échanges avec l'agente de développement de BBBB pour obtenir du soutien dans l'organisation d'activités	1	2
c) La promotion d'activités	1	2
d) L'organisation logistique d'activités (local, matériel, choix du moment, etc.)	1	2
e) L'animation d'activités	1	2
f) L'accueil de l'agente de développement de BBBB qui organisait et animait une activité	1	2



ÉVALUATION D'IMPLANTATION DU PROJET BONNE BOÎTE BONNE BOUFFE (BBBB) DANS LANAUDIÈRE

23. Le projet BBBB offre du **soutien** aux organismes points de chute au sujet d'activités de sensibilisation et d'éducation en lien avec une saine alimentation. **Selon vous**, pour chacune des activités suivantes, ce soutien offert par une employée de BBBB, au cours de la dernière année (depuis mars 2012), était-il tout à fait adéquat, plutôt adéquat, plutôt inadéquat ou tout à fait inadéquat ? Ou encore, précisez si l'activité mentionnée ne s'applique pas à la situation de votre organisme. (*cochez une réponse pour chaque activité*)

	Tout à fait adéquat	Plutôt adéquat	Plutôt inadéquat	Tout à fait inadéquat	Je ne sais pas	Ne s'applique pas
a) Le transfert d'outils et de matériel informationnel et pédagogique déjà existant	1	2	3	4	7	8
b) Le développement d'ateliers et d'activités sur la saine alimentation visant la clientèle de votre organisme	1	2	3	4	7	8
c) La formation sur la nutrition et la saine alimentation offerte aux intervenants de votre organisme	1	2	3	4	7	8
d) Le développement de nouveaux outils et de matériel informationnel et pédagogique	1	2	3	4	7	8
e) Les conseils sur la nutrition et la saine alimentation offerts aux intervenants de votre organisme	1	2	3	4	7	8
f) L'organisation de rencontres de réseautage avec d'autres organismes du milieu	1	2	3	4	7	8
g) L'évaluation des besoins de votre organisme et la planification de stratégies d'action afin de répondre à ces besoins	1	2	3	4	7	8
h) Autre(s), précisez : _____	1	2	3	4	7	8

24. À votre connaissance, au cours de la dernière année (depuis mars 2012) y a-t-il eu des **changements dans le travail des bénévoles et employés** du projet BBBB? Sont-ils en général : (*cochez une réponse pour chaque énoncé*)

	Oui	Non	Je ne sais pas
a) Mieux organisés à l'entrepôt des Laurentides	1	2	7
b) Moins bien organisés à l'entrepôt des Laurentides	1	2	7
c) Mieux organisés dans les points de chute	1	2	7
d) Moins bien organisés dans les points de chute	1	2	7
e) Plus efficaces, en ce qui concerne les employés salariés de BBBB	1	2	7
f) Moins efficaces, en ce qui concerne les employés salariés de BBBB	1	2	7
g) Un autre changement précisez : _____	1	2	7

ÉVALUATION D'IMPLANTATION DU PROJET BONNE BOÎTE BONNE BOUFFE (BBBB) DANS LANAUDIÈRE



25. À votre connaissance, au cours de la dernière année (depuis mars 2012) **les clients des boîtes** de fruits et légumes ont-ils **changé**? Est-ce qu'ils sont en général : (cochez une réponse pour chaque élément)

	Oui	Non	Je ne sais pas
a) Plus nombreux	1	2	7
b) Moins nombreux	1	2	7
c) Plus défavorisés	1	2	7
d) Moins défavorisés	1	2	7
e) Plus âgés	1	2	7
f) Plus jeunes	1	2	7
g) Plus souvent des familles	1	2	7
h) Plus souvent des personnes seules	1	2	7
i) Un autre changement précisez : _____	1	2	7

26. Dans l'ensemble, quel serait votre **niveau de satisfaction** par rapport à **l'évolution** de **votre participation** au projet BBBB au cours de la dernière année (depuis mars 2012)? (cochez une seule réponse)

- a) Vous êtes très satisfait(e) 1
- b) Vous êtes assez satisfait(e) 2
- c) Vous êtes assez insatisfait(e) 3
- d) Vous êtes très insatisfait(e) 4

27. Maintenant, avez-vous des commentaires ou suggestions à ajouter sur **ce qui a facilité la participation des bénévoles et employés** au projet BBBB, au cours de la dernière année (depuis mars 2012)? Vos commentaires ou suggestions peuvent porter autant sur les activités de distribution des boîtes que sur les activités de sensibilisation et d'éducation.

28. Avez-vous des commentaires ou suggestions à ajouter sur **ce qui a rendu difficile la participation des bénévoles et employés** au projet BBBB, au cours de la dernière année (depuis mars 2012)? Encore une fois, vos commentaires ou suggestions peuvent porter sur les activités de distribution des boîtes ou sur les activités de sensibilisation et d'éducation.

**Nous vous remercions pour vos réponses à ce questionnaire.
 Les résultats de l'évaluation seront rendus publics au cours de l'automne 2013.
 Bonne fin de journée!**

Annexe 8

**FORMULAIRE DE CONSENTEMENT
À COMPLÉTER PAR TÉLÉPHONE AVEC LES CLIENTS
DU PROJET BBBB LANAUDIÈRE**



FORMULAIRE À REMPLIR PAR TÉLÉPHONE AVEC LES CLIENTS

CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

À l'intention des clients du projet Bonne Boîte Bonne Bouffe (BBBB) Lanaudière en vue d'autoriser leur participation à une deuxième entrevue téléphonique dans le cadre de l'évaluation d'implantation du projet

Nom du/de la bénévole ou employé(e) : _____
 Numéro de téléphone : _____
 Numéro du questionnaire de l'an 1 : _____
 Point de chute : _____

Disponibilités de l'an 1 : le matin (de 9 h à midi)
 le midi (de midi à 13 h)
 l'après-midi (de 13 h à 18 h)
 le soir (de 18 h à 20 h)

Objet de l'étude et consentement

Bonjour !

Mon nom est Geneviève et je travaille à la Direction de santé publique de Lanaudière, en tant que technicienne en recherche. Je vous téléphone dans le cadre de l'évaluation portant sur le projet Bonne Boîte Bonne Bouffe Lanaudière. L'an dernier, vous aviez signé un formulaire de consentement à votre point de chute et accepté de participer au premier volet de l'étude, en tant que client(e) participant au projet. Je vous avais donc téléphoné pour vous faire remplir un questionnaire d'évaluation.

Cette année, nous sommes rendus au deuxième volet de cette évaluation. Il porte sur **la continuité et l'évolution** du projet Bonne Boîte Bonne Bouffe Lanaudière. Les organismes responsables de ce projet souhaitent mieux comprendre, notamment, ce qui aide les clients à **continuer à y participer et comment se passe cette participation depuis l'an dernier**. Je vous appelle aujourd'hui pour savoir si vous acceptez de répondre à un nouveau questionnaire par téléphone, qui prendra environ 15 minutes. Encore une fois, vos réponses pourront contribuer à l'amélioration de ce projet. Même si vous n'êtes plus client de BBBB, vos réponses sont importantes. Souhaitez-vous que je vous rappelle les conditions de participation avant de me répondre? (si oui : verso) Acceptez-vous de participer?

Oui, maintenant
 Oui, mais pas maintenant → rendez-vous : verso
 Non

Si non, pouvez-vous me dire pour quelle raison (principale) vous ne voulez pas participer à cette deuxième partie de l'évaluation ? _____

Si c'est parce que vous ne participez plus à BBBB, pouvez-vous me dire pour quelle raison (principale) vous n'y participez plus ? _____



ÉVALUATION D'IMPLANTATION DU PROJET BONNE BOÎTE BONNE BOUFFE (BBBB) DANS LANAUDIÈRE

- Êtes-vous (ou avez-vous été) aussi bénévole ou employé(e) du projet BBBB ? Oui
Non
- Si oui, j'aurais 2 questionnaires à remplir avec vous, ce qui prendra 30 minutes. Est-ce que ça vous convient ?
 - Oui, maintenant
 - Oui, mais pas maintenant → rendez-vous 1 des 2 questionnaires : bas de la page
 - Non

Conditions de participation

Je vous rappelle les conditions de participation à l'évaluation, qui sont les mêmes que l'an dernier. Elles concernent l'anonymat et la confidentialité, ainsi que la liberté de vous retirer.

Anonymat et confidentialité

Je vous rappelle que, si vous acceptez de participer à nouveau, votre anonymat sera toujours préservé. Votre nom ne sera pas écrit sur le questionnaire. Vos réponses demeureront confidentielles. Elles ne seront pas transmises aux responsables ou aux employés de BBBB à votre organisme. L'analyse de toutes les réponses de tous les participants sera faite globalement.

Liberté de se retirer

Vous demeurerez libre de vous retirer de cette entrevue téléphonique à tout moment. Vous ne serez pas obligé de répondre à toutes les questions qui vous seront adressées.

Informations

Si vous le souhaitez, vous pouvez toujours obtenir plus d'informations sur l'évaluation avant d'y participer à nouveau. Vous n'avez qu'à communiquer directement avec la responsable de l'étude :

- Céline Poissant, de la DSP de Lanauidière
- au 450-759-1157, poste 4269

Rendez-vous

- Si vous n'êtes pas disponible maintenant, à quel moment souhaitez-vous répondre à ce nouveau questionnaire (ou 1 des 2), entre le 11 février et le 15 mars 2013?

Date : _____ le matin (de 9 h à midi)
le midi (de midi à 13 h)
l'après-midi (de 13 h à 18 h)
le soir (de 18 h à 20 h)

Annexe 9

**DEUXIÈME QUESTIONNAIRE DESTINÉ AUX CLIENTS
DU PROJET BBBB LANAUDIÈRE**



**DEUXIÈME QUESTIONNAIRE DESTINÉ AUX CLIENTÈLES VISÉES
ÉVALUATION DU PROJET BONNE BOÎTE BONNE BOUFFE (BBBB)**
(version 4 du 17 décembre 2012)

SVP, ne rien écrire dans cette partie (réservé pour l'analyse)

Date : _____

Numéro du questionnaire : _____

INTRODUCTION (Pour rappel suite prise de rendez-vous)

Bonjour !

Je suis Geneviève de la Direction de santé publique de Lanaudière. Je vous rappelle dans le cadre de l'évaluation portant sur le projet Bonne Boîte Bonne Bouffe, parce que vous avez consenti récemment à participer au deuxième volet de l'étude en tant que client(e) du projet. Vous êtes bien disponible en ce moment?

CONSIGNES GÉNÉRALES

Je vous rappelle que ça prend environ 15 minutes pour répondre au questionnaire.

Pour chaque question posée, des choix de réponses vous sont proposés. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Vous répondez ce que vous pensez.

Toutes vos réponses demeureront confidentielles et votre nom ne sera mentionné nulle part.



ÉVALUATION D'IMPLANTATION DU PROJET BONNE BOÎTE BONNE BOUFFE (BBBB) DANS LANAUDIÈRE

1. Quel type de client des boîtes de BBBB avez-vous été au cours de la dernière année (depuis mars 2012)? (cochez une seule réponse)

- a) Un client régulier (*depuis que vous êtes inscrit, vous avez commandé des boîtes chaque fois qu'elles étaient offertes*) ₁ —————> **passez à la question 3**
- b) Un client occasionnel (*depuis que vous êtes inscrit, vous avez commandé des boîtes quand ça vous convenait, mais pas chaque fois qu'elles étaient offertes*) ₂
- c) Un ancien client (*vous avez cessé de commander des boîtes*) ₃

2. Nous aimerions savoir pour quelle(s) raison(s) vous n'avez pas commandé de boîtes de fruits et de légumes chaque fois qu'elles étaient offertes, ou vous avez cessé d'en commander. Je vais nommer plusieurs raisons possibles. Pour chacune d'elles, dites-moi si, oui ou non, elle s'applique à votre situation. (cochez une réponse pour chaque raison)

	Oui	Non	NRP
a) Vous avez été insatisfait(e) de la qualité des fruits et légumes obtenus	1	2	9
b) Vous avez été insatisfait(e) de la quantité de fruits et légumes obtenus	1	2	9
c) Vous n'avez pas aimé la variété des fruits et légumes obtenus	1	2	9
d) Votre budget ne vous permettait pas de commander des boîtes à chaque livraison	1	2	9
e) Il vous restait encore des fruits et légumes de la dernière commande	1	2	9
f) Vous auriez préféré pouvoir choisir les fruits et légumes contenus dans les boîtes	1	2	9
g) La qualité des fruits et légumes était devenue moins bonne avec le temps	1	2	9
h) Il y avait trop d'aliments que vous ne connaissiez pas dans les boîtes	1	2	9
i) Vous n'étiez pas disponible lors de la distribution	1	2	9
j) Le point de chute n'avait pas assez de boîtes pour répondre à toutes les demandes	1	2	9
k) Vous ne vous entendiez pas bien avec les personnes du point de chute	1	2	9
l) Vous n'avez pas apprécié la façon dont le service était organisé	1	2	9
m) Autre, précisez : _____	1	2	9

3. À votre connaissance, au cours de la dernière année (depuis mars 2012) les **clients qui achètent des boîtes** de fruits et légumes à votre point de chute ont-ils changé? Dites-moi si les clients sont en général : (cochez une réponse pour chaque élément)

	Oui	Non	NSP
a) Plus nombreux	1	2	7
b) Moins nombreux	1	2	7
c) Plus défavorisés	1	2	7
d) Moins défavorisés	1	2	7
e) Plus âgés	1	2	7
f) Plus jeunes	1	2	7
g) Plus souvent des familles	1	2	7
h) Plus souvent des personnes seules	1	2	7
m) Un autre changement, précisez : _____	1	2	7

ÉVALUATION D'IMPLANTATION DU PROJET BONNE BOÎTE BONNE BOUFFE (BBBB) DANS LANAUDIÈRE



4. Je vais vous lire une série d'énoncés. Pour chacun d'eux, dites-moi si, oui ou non, ils ont contribué à votre décision de **continuer** à acheter des boîtes de fruits et légumes? (cochez une réponse pour chaque élément)

		Oui	Non	NRP
a)	La possibilité d'encourager des producteurs québécois et locaux de fruits et légumes	1	2	9
b)	Le coût abordable pour des boîtes de fruits et légumes de qualité	1	2	9
c)	La possibilité d'obtenir près de chez vous des fruits et légumes de qualité	1	2	9
d)	Le souci de votre santé ou de celle de votre famille	1	2	9
e)	Le fait de ne pas être obligé(e) de commander une boîte à chaque livraison	1	2	9
f)	Le fait de pouvoir changer de format de boîte à chaque commande	1	2	9
g)	La possibilité d'obtenir des recettes et des trucs culinaires faciles et économiques	1	2	9
h)	Autre(s), précisez : _____	1	2	9

5. Je vais vous nommer quelques aspects en lien avec la distribution des boîtes de fruits et légumes du projet BBBB. Pour chacun d'eux, dites-moi si, au cours de la dernière année (depuis mars 2012), il y a eu des **modifications** à ce sujet. Et si oui, préciser lesquelles. (cochez une réponse pour chaque aspect)

	Oui	Quelle(s) modification(s)	Non	NSP
a)	1		2	7
b)	1		2	7
c)	1		2	7
d)	1		2	7
e)	1		2	7
f)	1		2	7
g)	1		2	7

6. Je vais vous nommer à nouveau les mêmes aspects en lien avec la distribution des boîtes de fruits et légumes du projet BBBB. Pour chacun d'eux, dites-moi si vous jugez que, au cours de la dernière année (depuis mars 2012), il a été en général : tout à fait adéquat, plutôt adéquat, plutôt inadéquat ou tout à fait inadéquat. (cochez une réponse pour chaque aspect)

	Tout à fait adéquat	Plutôt adéquat	Plutôt inadéquat	Tout à fait inadéquat	NSP	NRP
a)	1	2	3	4	7	9
b)	1	2	3	4	7	9
c)	1	2	3	4	7	9
d)	1	2	3	4	7	9
e)	1	2	3	4	7	9
f)	1	2	3	4	7	9
g)	1	2	3	4	7	9
h)	1	2	3	4	7	9



ÉVALUATION D'IMPLANTATION DU PROJET BONNE BOÎTE BONNE BOUFFE (BBB) DANS LANAUDIÈRE

7. Je vais vous nommer des éléments en lien avec l'achat de boîtes du projet BBB. Pour chacun d'eux, dites-moi si, au cours de la dernière année (depuis mars 2012) vous avez été très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt insatisfait(e) ou très insatisfait(e). (cochez une réponse pour chaque élément)

	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	NRP
a) De la qualité des fruits et des légumes	1	2	3	4	9
b) De la quantité de fruits et de légumes dans chaque boîte	1	2	3	4	9
c) De la variété de fruits et de légumes	1	2	3	4	9
d) Du coût des boîtes de fruits et légumes	1	2	3	4	9
e) De la possibilité d'obtenir près de chez vous des fruits et légumes de qualité	1	2	3	4	9
f) De la possibilité de contribuer à de bonnes habitudes alimentaires	1	2	3	4	9
g) Autre, précisez : _____	1	2	3	4	9

8. Si le projet BBB se poursuit l'an prochain, avez-vous l'intention de **commander encore des boîtes** de fruits et légumes? (Cochez une seule réponse)

- a) Oui ₁ → **passez à la question 10**
 b) Non ₂
 c) Je ne sais pas ₇

9. Pourriez-vous m'expliquer pourquoi vous n'avez pas l'intention de commander encore des boîtes de fruits et légumes du projet BBB ou pourquoi vous ne savez pas si vous allez le faire?

10. Je vais vous nommer d'autres activités concernant l'alimentation. Pour chacune d'elles, dites-moi si, oui ou non, elles ont été offertes par votre point de chute au cours de la dernière année (depuis mars 2012). Si oui, précisez ensuite si vous y avez participé. (cochez deux réponses pour chaque activité)

	Offerte par le point de chute			Vous y avez participé	
	Oui	Non	NSP	Oui	Non
a) La distribution des bulletins Bonne Boîte Bonne Bouffe contenus dans les boîtes	1	2	7	1	2
b) Des cuisines collectives	1	2	7	1	2
c) Des ateliers culinaires	1	2	7	1	2
d) Des séances d'information ou des conférences	1	2	7	1	2
e) Des dégustations	1	2	7	1	2
f) Autre, précisez : _____	1	2	7	1	2

ÉVALUATION D'IMPLANTATION DU PROJET BONNE BOÎTE BONNE BOUFFE (BBBB) DANS LANAUDIÈRE



11. Pour chacune des activités précédentes offertes par votre organisme au cours de la dernière année (depuis mars 2012), mais auxquelles vous n'avez **pas participé**, dites-moi pour quelle **raison principale** vous ne l'avez pas fait. (cochez une seule réponse pour chaque activité)

	Manque d'intérêt	Manque de temps	Conflit d'horaire	Une autre raison, précisez
a) À la lecture des bulletins <i>Bonne Boîte Bonne Bouffe</i> contenus dans les boîtes	1	2	3	
b) Aux cuisines collectives	1	2	3	
c) Aux ateliers culinaires	1	2	3	
d) Aux séances d'information ou conférences	1	2	3	
e) Aux dégustations	1	2	3	
f) À une autre activité, précisez : _____	1	2	3	

12. **À votre connaissance**, parmi les choix suivants, à quel groupe appartenait **principalement** les personnes qui ont participé aux **activités de sensibilisation et d'éducation** (à part la distribution du *Bulletin Bonne Boîte Bonne Bouffe*) offertes par les points de chute au cours de la dernière année (depuis mars 2012)? Elles étaient surtout : (cochez une seule réponse)

- a) Des personnes provenant de la population en général 1
- b) Des clients des boîtes de fruits et légumes 2
- c) Des employés ou bénévoles de l'organisme 3
- d) Des usagers d'autres services de l'organisme 4
- e) Un autre groupe, précisez : _____
- f) Je ne sais pas 7

13. **À votre connaissance**, parmi les choix suivants, quelle serait **la principale** caractéristique des personnes qui ont participé aux **activités de sensibilisation et d'éducation** (à part la distribution du *Bulletin Bonne Boîte Bonne Bouffe*) offertes par les points de chute au cours de la dernière année (depuis mars 2012)? Elles étaient surtout : (cochez une seule réponse)

- a) Des jeunes de 18 à 25 ans 1
- b) Des parents d'enfants d'âge préscolaire 2
- c) Des parents d'enfants d'âge scolaire 3
- d) Des personnes âgées ou retraitées 4
- e) Des personnes ayant un emploi 5
- f) Des personnes sans emploi 6
- g) Une autre caractéristique sociodémographique, précisez : _____
- h) Je ne sais pas 7

14. Si le projet BBBB se poursuit l'an prochain, avez-vous l'intention de **participer** à des activités en lien avec l'alimentation offertes par votre point de chute, **à part l'achat de boîtes** de fruits et légumes? (cochez une seule réponse)

- a) Oui 1
- b) Non 2
- c) Je ne sais pas 7

15. Maintenant, avez-vous des commentaires ou suggestions à ajouter sur **ce qui peut aider les personnes et les familles à poursuivre leur participation au projet BBBB**? Vos commentaires ou suggestions peuvent porter autant sur l'achat des boîtes que sur les autres activités en lien avec l'alimentation.



ÉVALUATION D'IMPLANTATION DU PROJET BONNE BOÎTE BONNE BOUFFE (BBB) DANS LANAUDIÈRE

16. Avez-vous des commentaires ou suggestions à ajouter sur **ce qui peut rendre difficile, pour les personnes et les familles, la poursuite de leur participation au projet BBB**? Encore une fois, vos commentaires ou suggestions peuvent porter sur l'achat des boîtes ou sur les autres activités en lien avec l'alimentation.

Les questions qui suivent serviront à l'analyse globale des réponses recueillies. Elles ne permettront en aucun cas d'identifier des personnes. Vos réponses resteront confidentielles. Seules deux employées de la DSP, qui font l'évaluation du projet, ont accès à cette information.

17. Est-ce que votre situation familiale a changé au cours de la dernière année (depuis mars 2012)?

a) Oui ₁
b) Non ₂ → **passez à la question 19**

18. Si oui, parmi les situations familiales suivantes, laquelle correspond maintenant à la vôtre? (cochez une seule réponse)

a) Vous vivez seul/e ₁
b) Vous vivez en couple sans enfant ₂
c) Vous vivez en couple avec des enfants ₃ Nb d'enfants ____
d) Vous êtes une famille monoparentale ₄ Nb d'enfants ____
e) Autre, précisez : _____
f) Ne répond pas ₉

19. Est-ce que votre revenu familial annuel a changé au cours de la dernière année (depuis mars 2012)? (cochez une seule réponse)

a) Oui ₁
b) Non ₂ → **passez à la conclusion**

20. Si oui, parmi les tranches de revenu suivantes, laquelle correspond maintenant à votre revenu familial annuel? (cochez une seule réponse)

a) 0 \$ à 9 999 \$ ₁
b) 10 000 \$ à 19 999 \$ ₂
c) 20 000 \$ à 29 999 \$ ₃
d) 30 000 \$ à 39 999 \$ ₄
e) 40 000 \$ à 49 999 \$ ₅
f) 50 000 \$ à 59 999 \$ ₆
g) 60 000 \$ à 69 999 \$ ₇
h) 70 000 \$ et plus ₈
i) Ne répond pas ₉

**Nous vous remercions pour vos réponses à ce questionnaire.
Les résultats de l'évaluation seront rendus publics au cours de l'automne 2013.**

Bonne fin de journée!

**Agence de la santé
et des services sociaux
de Lanaudière**

Québec 